

# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

### § 1 Subject of the Agreement

COMPANY's professional works and services, Hotline services, programming services (adaptive programming in source code) in respect of previously licensed standard software and other services are performed in accordance with individual contracts entered into in each case and with these General Terms and Conditions.

COMPANY's works and services are further performed in accordance with the state of the art at the time the order is placed. COMPANY is under no obligation to perform any more extensive service. The scope of works and services is in each case defined by individual contract. These individual contracts may be concluded as contracts for services or contracts for works. The special conditions described hereinafter shall apply accordingly.

### § 2 Remuneration

#### 1. Nature and amount of remuneration

The details of the remuneration are in principle specified in the individual contract. The amount of the remuneration is calculated on time and material and in accordance with the service fees as referenced in the COMPANY's current price list. If the CUSTOMER cancels up to eight to four working days before the start of an agreed appointment, the CUSTOMER will be charged the service fees in the amount of 30% of the total remuneration. If the CUSTOMER cancels less than four working days before the start of an agreed appointment, the CUSTOMER will be charged the total service fees. The parties may make other arrangements in the respective individual contracts.

#### 2. Expenses and travel costs

Unless otherwise specified by individual contract, travel costs, daily and overnight expenses will be billed as incurred. Travelling time will be deemed to constitute working hours.

#### 3. Terms of payment

COMPANY will invoice CUSTOMER by the end of each month at the latest for works and services called upon. COMPANY's employees will for this purpose record daily hours worked in their reports. CUSTOMER may inspect these reports on request. All invoices are payable within ten (10) days from the date of invoice, without discount or deduction. This is a deadline for payment. All prices are plus VAT at the statutory rate as applicable.

### § 3 Execution

COMPANY's works and services will be performed by COMPANY's own employees, by the employees of associate Group companies or by other third parties engaged as subcontractors to fulfill COMPANY's obligations as defined by individual contract.

COMPANY will in each case retain and make adequately qualified personnel available to perform works and services. COMPANY will notify CUSTOMER in good time of any changes in the personnel charged with performing works and services and, without prejudice to the obligation to make adequately qualified staff available, insofar as personnel resources permit take account of CUSTOMER's requirements when appointing new staff.

Within the framework specified by individual contract, COMPANY will determine and be responsible for the means by which and by

### § 1 Gegenstand

Die GESELLSCHAFT erbringt Leistungen in Form von Professional-Services-Leistungen, Hotline-Service-Leistungen, Programmierleistungen (Anpassungsprogrammierung im Source Code) in Bezug auf zuvor lizenzierte Standardsoftware sowie sonstige Leistungen nach Maßgabe jeweils zu schließender Einzelverträge und dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Die GESELLSCHAFT erbringt ihre Leistungen nach dem bei Auftragserteilung gültigen Stand der Technik. Eine darüberhinausgehende Leistung schuldet die GESELLSCHAFT nicht. Der Umfang der Leistungen wird in den jeweiligen Einzelverträgen bezeichnet. Die Einzelverträge können als Dienstverträge oder Werkverträge abgeschlossen werden. Es gelten insoweit die nachfolgend beschriebenen besonderen Bedingungen.

### § 2 Vergütungen

#### 1. Art und Höhe der Vergütung

Die Einzelheiten der Vergütungen sind grundsätzlich im jeweiligen Einzelvertrag spezifiziert. Die Höhe der Vergütung richtet sich nach Zeit und Aufwand und nach Maßgabe der Dienstleistungssätze gemäß der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT. Termine, die vom KUNDEN acht bis vier Werktage zuvor abgesagt werden, werden dem KUNDEN in Höhe von 30% der eigentlichen Vergütung in Rechnung gestellt. Termine, die vom KUNDEN weniger als vier Werktage zuvor abgesagt werden, werden dem KUNDEN vollständig in Rechnung gestellt. Die Parteien können im Einzelvertrag anderslautende Regelungen treffen..

#### 2. Spesen und Reisekosten

Soweit im Einzelvertrag nicht anders spezifiziert, werden Reisekosten, Tages- und Übernachtungsgelder nach Aufwand berechnet. Reisezeiten gelten als Arbeitszeit.

#### 3. Zahlungsbedingungen

Die GESELLSCHAFT wird dem KUNDEN spätestens jeweils am Ende des Monats eine Rechnung über die in Anspruch genommenen Leistungen ausstellen. Die Mitarbeiter der GESELLSCHAFT halten die täglichen Arbeitszeiten zu diesem Zweck im Tätigkeitsbericht fest. Der KUNDE erhält auf Wunsch Einsicht in die Tätigkeitsberichte. Alle Rechnungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Skonto oder sonstige Abzüge zahlbar. Dies ist eine feste Zahlungsfrist. Alle Preise verstehen sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

### § 3 Durchführung

Die GESELLSCHAFT erbringt die Leistungen durch eigenes Personal, das Personal verbundener Konzernunternehmen der GESELLSCHAFT oder durch sonstige Dritte, die als Subunternehmer zur Erfüllung der Leistungsverpflichtungen nach Maßgabe des Einzelvertrages eingeschaltet werden.

Die GESELLSCHAFT wird jeweils hinreichend qualifiziertes Personal zur Durchführung der Leistungen vorhalten und bereitstellen. Änderungen des mit der Erbringung der Leistungen betrauten Personals wird die GESELLSCHAFT dem KUNDEN rechtzeitig anzeigen und bei der Neubesetzung der Anforderungen des KUNDEN unbeschadet der Verpflichtung zur Bereitstellung hinreichend qualifizierten Personals im Rahmen ihrer personellen Möglichkeiten berücksichtigen.

Innerhalb des Rahmens, den der Einzelvertrag vorgibt, bestimmt und verantwortet die GESELLSCHAFT die Art und Weise, wie und von wem

# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

whom the individual contract is executed. In this respect CUSTOMER shall have no right to direct or instruct personnel deployed. COMPANY will however at all times endeavor to take account of CUSTOMER's wishes.

The COMPANY will inform the CUSTOMER of foreseeable delays as soon as they become apparent to the COMPANY. COMPANY will in particular draw CUSTOMER's attention in good time to any impending overrun of completion deadlines agreed by individual contract and specify grounds. Insofar as the performance of works or services may be impaired for reasons beyond COMPANY's control, such as in particular strikes, war, civil disturbance, natural disaster or force majeure, COMPANY may demand an appropriate postponement of the deadline and a reasonable resumption period.

Where agreed by individual contract, COMPANY will at appropriate cost prepare documentation regarding the services rendered or other contractually specified documents.

der Einzelvertrag erfüllt wird. Weisungsrechte des KUNDEN bestehen insoweit nicht gegenüber dem eingesetzten Personal. Die GESELLSCHAFT wird sich jedoch stets bemühen den Wünschen des KUNDEN Rechnung zu tragen.

Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN über absehbare Verzögerungen informieren, sobald diese für die GESELLSCHAFT erkennbar werden. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN insbesondere rechtzeitig unter Angabe der Gründe auf eine drohende Überschreitung einzelvertraglich vereinbarter Fertigstellungstermine hinweisen. Soweit eine Ursache, die die GESELLSCHAFT nicht zu vertreten hat, insbesondere Streik, Krieg, Unruhen, Katastrophen oder bei Fällen höherer Gewalt, die Leistungserbringung beeinträchtigt, kann die GESELLSCHAFT eine angemessene Verschiebung des Termins sowie angemessene Wiederanlauffrist verlangen.

Die GESELLSCHAFT erstellt bei einer einzelvertraglichen Vereinbarung kostenpflichtig eine Dokumentation der erbrachten Leistungen oder sonstige einzelvertraglich beschriebene Unterlagen.

### § 4 Duties to cooperate on the part of CUSTOMER

The implementation of the business relationship entered into and in particular the works or services to be performed by COMPANY entail an essential contractual obligation on the part of CUSTOMER to cooperate closely. CUSTOMER is in particular required free of charge to put in place the conditions necessary within its sphere of operations to permit the contract to be duly and properly executed. These conditions include provision by CUSTOMER of workspaces for COMPANY's employees inclusive of all necessary resources and associated infrastructure (e.g. ICT systems, internet and network access) and all requisite information and documentary records inc. designation of appropriate contacts.

CUSTOMER shall in addition nominate a contact who shall be available to COMPANY's employees during the agreed working hours and shall be authorized to make such decisions as shall be necessary for execution of the contract to proceed.

The contact to be nominated by CUSTOMER shall ensure that COMPANY's employees have access at all times to the information required to carry out their work and provided them in good time with all necessary documents and keep COMPANY informed of all events and circumstances that may be of significance for the execution of the contract. This likewise applies to documents, events and circumstances which do not become known until after COMPANY has started work.

At COMPANY's request, CUSTOMER shall give a written declaration to be formulated by COMPANY confirming that the documents provided and information and explanations given are complete.

CUSTOMER shall retain the originals or copies of documents, information and data made available to COMPANY in safe keeping, in order that they may be reconstructed in case of damage or loss of data media.

CUSTOMER gives an assurance that reports, organizational plans, drafts, drawings, records and calculations prepared by COMPANY in the course of executing the contract will be used for CUSTOMER's purposes only.

All of the duties of cooperation described in these Terms and Conditions or agreed by individual contract constitute cardinal duties on the part of CUSTOMER and are agreed so to be. Should CUSTOMER fail to comply with a duty to cooperate in accordance with contract, the resulting consequences including additional works and services and delays will be at CUSTOMER's expense. COMPANY shall be entitled to invoice CUSTOMER for the

### § 4 Mitwirkungspflichten des KUNDEN

Die Umsetzung der eingegangenen Geschäftsverbindung und insbesondere der von der GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistung erfordert als wesentliche Vertragspflicht die enge Kooperation des KUNDEN. Insbesondere schafft der KUNDE unentgeltlich die Voraussetzungen im Bereich seiner Betriebssphäre, die zur ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrages erforderlich sind. Zu diesen Voraussetzungen zählen u. a., dass der KUNDE Arbeitsräume für die Mitarbeiter der GESELLSCHAFT einschließlich aller erforderlichen Arbeitsmittel und der dazugehörigen Infrastruktur (z.B. Telekommunikationsmittel, Internet- und Netzwerkzugang) sowie alle erforderlichen Informationen und Unterlagen unter Nennung der dazugehörigen Ansprechpartner zur Verfügung stellt.

Der KUNDE benennt zudem eine Kontaktperson, die den Mitarbeitern der GESELLSCHAFT während der vereinbarten Arbeitszeit zur Verfügung steht; die Kontaktperson ist ermächtigt, Erklärungen abzugeben, die im Rahmen der Fortführung des Auftrages als Entscheidung notwendig sind.

Die vom KUNDEN zu benennende Kontaktperson verschafft den Mitarbeitern der GESELLSCHAFT jederzeit Zugang zu den für ihre Tätigkeit notwendigen Informationen und versorgt sie rechtzeitig mit allen erforderlichen Unterlagen und unterrichtet die GESELLSCHAFT über alle Vorgänge und Umstände, die für die Ausführung des Auftrages von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit der GESELLSCHAFT bekannt werden.

Auf Verlangen der GESELLSCHAFT hat der KUNDE die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer von der GESELLSCHAFT formulierten schriftlichen Erklärung zu bestätigen.

Der KUNDE wird alle der GESELLSCHAFT übergebenen Unterlagen, Informationen und Daten bei sich im Original oder in Kopie verwahren, sodass sie bei Beschädigung oder Verlust von Datenträgermaterial rekonstruiert werden können.

Der KUNDE steht dafür ein, dass die im Rahmen des Auftrags von der GESELLSCHAFT gefertigten Berichte, Organisationspläne, Entwürfe, Zeichnungen, Aufstellungen und Berechnungen nur für seine eigenen Zwecke verwendet werden.

Alle in diesen Bedingungen aufgeführten oder im Einzelvertrag vereinbarten Mitwirkungspflichten sind wesentliche Hauptpflichten des KUNDEN und werden als solche vereinbart. Erbringt der KUNDE eine seiner Mitwirkungspflichten nicht vereinbarungsgemäß, so gelten die daraus entstehenden Folgen, wie zusätzliche Leistungen und Verzögerungen, zu Lasten des KUNDEN. Die GESELLSCHAFT kann den erbrachten Mehraufwand dem KUNDEN in Rechnung stellen. Die GESELLSCHAFT kann dem KUNDEN ferner eine angemessene Frist

# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

additional cost. COMPANY may also set a reasonable time limit within which CUSTOMER must make good its duty to cooperate, accompanied by a declaration that COMPANY will cancel the individual contract if this time limit expires without effect.

zur Nachholung der Mitwirkungsleistungen mit der Erklärung setzen, dass sie den Einzelvertrag kündigt, falls diese Frist fruchtlos verstreicht.

### § 5 Special provisions for works

#### 1. Extent of performance

Only customer-specific programming COMPANY undertakes to carry out as works in accordance with the contract. In case of adaptation of previously licensed software or the creation of other results, a works contract requires the explicit written agreement pointing out that the performance will be carried out as works. Where programming works are agreed, COMPANY will only be required to supply documentation regarding services rendered or source code files if expressly agreed between the parties. Source code can be lodged only within the framework of an escrow agreement regarding the source code of previously licensed standard software of the COMPANY.

In case the CUSTOMER does not provide a performance specification and the COMPANY is not commissioned to prepare the performance specification, the whole performance will be carried out as services.

#### 2. Special duties to cooperate on the part of CUSTOMER

Without prejudice to the general obligations to cooperate pursuant to these Terms and Conditions, CUSTOMER shall make the following documents and information required for the performance of works available to COMPANY in full and in good time.

Unless already supplied prior to the offer being made or order placed, these shall include a full set of specifications (with requirements list and description of works) as well as test data for the performance of acceptance tests. The scope of the aforementioned information must generally be defined by individual contract. Unless otherwise agreed by individual contract, binding versions of the required documents, information and data must be to hand before work begins.

In the case of customer-specific programming/adaptations, CUSTOMER shall ensure that the data processing environment to integrate the results of works is adequately described in the description of works and complies with the state of the art.

The provision of project staff and/or the timely completion of complementary projects for which CUSTOMER is responsible may also be agreed by individual contract.

CUSTOMER shall make the required software and hardware available including all licenses, permissions and other rights to use the same. This shall also include any standard software supplied by COMPANY which is to be adapted or implemented pursuant to the individual contract.

The aforementioned obligations and performances on the part of CUSTOMER (duties to cooperate) shall be fulfilled by CUSTOMER at CUSTOMER's own expense.

#### 3. Performance specification, acceptance documentation

*Performance specification:* The performance specification is a conclusive set of documents detailing CUSTOMER's requirements for the customer-specific programming, customer-specific adaptations or other results of works (including a performance description and guidelines for development and documentation, etc.). If the performance specification is already finished by the time orders for works are placed, it must be agreed upon in writing by both parties as part of the contract.

### § 5 Besondere Regelungen für Werkleistungen

#### 1. Lieferumfang

Die GESELLSCHAFT übernimmt nur die Verpflichtung zu vertragsgemäßen kundenspezifischen Programmierungen als Werkleistungen. Sollen weitere Leistungen wie bspw. die Anpassung zuvor lizenziierter Software oder die Erstellung sonstiger Arbeitsergebnisse als Werkleistungen erbracht werden, bedarf dies einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung unter Hinweis auf den werkvertraglichen Charakter der Leistungsverpflichtung. Die Lieferung einer Dokumentation der erbrachten Leistungen sowie die Lieferung von Dateien in Quellsprache (source code) bei Vereinbarung von Programmierleistungen ist nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart ist. Source Code kann ausschließlich im Rahmen der Hinterlegung des Source Codes an zuvor lizenziierter Standardsoftware der GESELLSCHAFT hinterlegt werden.

Soweit der KUNDE kein Pflichtenheft bereitstellt und die GESELLSCHAFT auch nicht mit der Erstellung eines Pflichtenheftes beauftragt, werden alle beauftragten Leistungen stets als reine Dienstleistungen erbracht.

#### 2. Besondere Mitwirkungspflichten des KUNDEN

Der KUNDE hat der GESELLSCHAFT unbeschadet der allgemeinen Mitwirkungspflichten nach Maßgabe dieser Bedingungen die zur Durchführung der Werkleistungen erforderlichen nachfolgenden Unterlagen und Informationen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen.

Hierzu gehören, soweit dies nicht schon vor Angebot bzw. Auftrag erfolgt ist, ein vollständiges Pflichtenheft (mit Anforderungskatalog, Leistungsbeschreibungen), ferner Testdaten für die Durchführung von Abnahmetests. Der Umfang der vorstehenden Informationen ist regelmäßig im Einzelvertrag festzulegen. Soweit im Einzelvertrag nichts Besonderes vereinbart wird, müssen die benötigten Unterlagen, Informationen und Daten vor Beginn der Arbeiten in verbindlicher Fassung vorliegen.

Der KUNDE trägt bei einzelvertraglich vereinbarten kundenspezifischen Programmierungen/Anpassungen dafür Sorge, dass die Datenverarbeitungs-umgebung zur Integration der Arbeitsergebnisse in der Leistungsbeschreibung im erforderlichen Umfang beschrieben ist und dem jeweiligen Stand der Technik entspricht.

Im Rahmen des jeweiligen Einzelvertrages kann ferner die Bereitstellung von Projektmitarbeitern, bzw. die rechtzeitige Fertigstellung komplementärer Projekte im Verantwortungsbereich des KUNDEN vereinbart werden.

Der KUNDE stellt ferner die zur Durchführung der Werkleistungen erforderliche Soft- und Hardware einschließlich sämtlicher zur Nutzung erforderlicher Lizenzen, Genehmigungen und sonstiger Rechte bei. Dies umfasst auch etwaige Standardsoftware der GESELLSCHAFT, die nach Maßgabe des Einzelvertrages anzupassen oder zu implementieren ist.

Die vorstehenden Verpflichtungen und Leistungen des KUNDEN (Mitwirkungspflichten) werden von diesem auf eigene Kosten erfüllt.

#### 3. Pflichtenheft; Abnahmetestdokumentation

*Pflichtenheft:* Das Pflichtenheft ist eine abschließende Aufstellung der vom KUNDEN an die kundenspezifischen Programmierungen, die kundenspezifischen Anpassungen oder die sonstigen Arbeitsergebnisse gestellten Anforderungen (einschließlich Leistungsbeschreibung, Entwicklungs- und Dokumentationsrichtlinien etc.). Das Pflichtenheft muss, soweit es bei Auftragserteilung vorliegt,

# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

**Acceptance test documentation:** The acceptance test documentation must be prepared by the parties on the basis of the performance specification and signed by both parties by way of acknowledgement. The acceptance test documentation comprises a conclusive description of all acceptance tests to be carried out and a definition of error categories and expected test results, compliance with which will be recognized by the parties by mutual agreement as confirmation that the individual software or system modifications meet the performance specifications (and are acceptable). Unless otherwise agreed on the performance certificate, the acceptance test documentation shall be signed off by both parties by way of approval dependent on project progress and necessity, however no later than four (4) weeks prior to the commencement of system tests as per the project schedule.

If COMPANY is also commissioned to prepare the performance specification or acceptance test documentation, these documents will become binding upon approval by CUSTOMER. CUSTOMER shall approve the documents forthwith when submitted by COMPANY, or give reasons as to why approval is declined. Changes to the performance specification first submitted will be made by COMPANY as an additional service to be commissioned by CUSTOMER. Should CUSTOMER not respond within ten working days following submission of the performance specification or acceptance test documentation by COMPANY, the document submitted shall become binding.

#### 4. Project organization

Each contracting partner shall advise the other partner of a designated project manager or sub-project manager who shall be responsible for obtaining information and decisions in association with the customer-specific programming/adaptations. Other provisions for project organization may be agreed between the parties by individual contract.

#### 5. Changes to the extent of performance („Change Requests“)

The agreed extent of performance shall be deemed to be as agreed in the individual contract, or in the performance specification or acceptance test documentation or by the acceptance of milestones inclusive of the plans, concepts and stipulations included therein for subsequent phases and any mutually approved project documentation.

Changes may be requested either by CUSTOMER or by COMPANY. Each change request must be formulated in writing (which shall include e-mail and fax) and submitted to the responsible contact nominated by the other party.

Upon receipt of a written change request (including by e-mail or fax), COMPANY shall be obliged forthwith to advise the cost of adaptation. Provided that it is acknowledged in writing by both parties, the corresponding change agreement shall become part of the original order. Within two weeks of receipt of a change request, COMPANY will investigate the described change, ascertain the effects of the change and summarize these in writing (including by e-mail and fax) in a revised offer. If the change is requested by COMPANY, in addition to the points specified above the revised offer shall as a minimum highlight the following effects:

Description of the functional change and its effects on documents already approved and other results,

Effects on the defined extent of performance and any resulting changes in costs and agreed deadlines.

CUSTOMER shall within a reasonable period of time – at least within 14 days – inform COMPANY of whether the revised offer is accepted. If the change was requested by CUSTOMER, or if it was requested by COMPANY and is materially necessary, but said need was not discernible by COMPANY at the time the order was placed,

schriftlich von beiden Vertragspartnern als Vertragsbestandteil vereinbart werden.

**Abnahmetestdokumentation:** Die Abnahmetestdokumentation ist von den Parteien auf der Grundlage des Pflichtenheftes zu erstellen und beidseitig durch Unterschrift anzuerkennen. Die Abnahmetestdokumentation ist eine abschließende Beschreibung sämtlicher Abnahmetests, deren Durchführung sowie die Festlegung von Fehlerkategorien und der zu erwartenden Testergebnisse, deren Einhaltung von den Parteien einvernehmlich als Erfüllung des Pflichtenheftes durch die Individualsoftware, bzw. die Modifikationen des Systems anerkannt wird (Abnahmefähigkeit). Die Abnahmetestdokumentation ist – soweit im jeweiligen Leistungsschein nichts Anderes vereinbart - je nach Projektfortschritt und Erforderlichkeit spätestens jedoch vier (4) Wochen vor Beginn der Systemtests laut Projektplan beidseitig durch Unterschrift freizugeben.

Wird die GESELLSCHAFT auch mit der Erstellung des Pflichtenheftes oder der Abnahmetestdokumentation beauftragt, so werden diese Unterlagen mit der Freigabe durch den KUNDEN verbindlich. Der KUNDE gibt die Dokumente unverzüglich nach Vorlage durch die GESELLSCHAFT frei, oder lehnt die Freigabe unter Angabe von Gründen ab. Änderungen des zunächst vorgelegten Pflichtenheftes werden durch die GESELLSCHAFT nach erneuter Beauftragung durch den KUNDEN in Form von Dienstleistungen erbracht. Soweit der KUNDE binnen zehn Werktagen nach Vorlage des Pflichtenheftes oder der Abnahmetestdokumentation durch die GESELLSCHAFT keine Erklärung abgibt, wird das vorgelegte Dokument verbindlich.

#### 4. Projektorganisation

Jeder Vertragspartner benennt dem anderen einen Projektleiter oder Teil-Projektleiter, die mit der Erstellung der kundenspezifischen Programmierung/Anpassungen zusammenhängende Informationen und Entscheidungen herbeizuführen haben. Weitere Regelungen zur Projektorganisation können zwischen den Parteien einzelvertraglich getroffen werden.

#### 5. Änderung des Leistungsumfangs („Change Requests“)

Als vereinbarter Leistungsumfang gilt, was im Einzelvertrag oder im Pflichtenheft, der Abnahmetestdokumentation oder durch die Abnahme von Meilensteinen als Arbeitsergebnis akzeptiert wurde einschließlich der darin enthaltenen Planungen, Konzepte und Festlegungen für Folgephasen sowie sonstige einvernehmlich verabschiedete Projektdokumentation.

Ein Änderungswunsch kann sowohl vom KUNDEN als auch von der GESELLSCHAFT ausgehen. Jeder Änderungswunsch ist schriftlich (einschließlich Email und Telefax) zu formulieren und dem verantwortlichen Ansprechpartner der anderen Partei zu übergeben.

Die GESELLSCHAFT ist nach Eingang des entsprechenden schriftlichen (einschließlich Email und Telefax) Änderungswunsches zur unverzüglichen Mitteilung des Anpassungsaufwandes verpflichtet. Die entsprechende Änderungsvereinbarung wird Bestandteil des ursprünglichen Auftrages, wenn sie von den Parteien schriftlich anerkannt wird. Die GESELLSCHAFT untersucht innerhalb von zwei Wochen nach Zugang des Änderungswunsches die dort beschriebene Änderung, ermittelt die Auswirkungen der Änderungen und stellt sie schriftlich (einschließlich Email und Telefax) in einem Nachtragsangebot zusammen. Wenn der Änderungswunsch von der GESELLSCHAFT ausgeht, beinhaltet das Nachtragsangebot neben den in vorstehend niedergelegten Punkten mindestens die aufzuzeigenden Auswirkungen:

Beschreibung der funktionalen Änderung und ihrer Auswirkung auf verabschiedete Dokumente und andere Ergebnisse, Auswirkungen auf den definierten Leistungsumfang und dadurch ausgelöste Veränderungen des Aufwands und der vereinbarten Termine.

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT in angemessener Frist – jedenfalls innerhalb von 14 Tagen – benachrichtigen, ob er das Nachtragsangebot annimmt. Der Aufwand der GESELLSCHAFT für die Untersuchung der Änderung sowie etwaige Stillstandskosten (neutrale

# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

the costs incurred by COMPANY in investigating the change and any costs of downtime must be reimbursed separately by CUSTOMER.

### 6. Delivery deadlines

Time limits for the provision of customer-specific programming/adaptations or other results of works or other performances by COMPANY must be expressly agreed by individual contract and shall be known as the project completion deadline. The time limits will be extended accordingly if in the case of the preparation of a performance specification by COMPANY, this specification is approved by CUSTOMER after the scheduled date, or if other documents required for customer-specific programming/adaptations for reasons for which COMPANY is not responsible are not to hand by the date scheduled for the commencement of works. The same shall apply if COMPANY is hindered in the due and proper execution of the contract due to a subsequent change to the performance specification or as a result of circumstances for which COMPANY is not responsible. Circumstances for which COMPANY is not responsible shall in particular include delays or defects in performances or in the system environment to be made available as part of CUSTOMER's duty to cooperate.

### 7. Acceptance

COMPANY will release the customer-specific programming, customer-specific adaptations or other works for acceptance upon conclusion of testing.

Following release of the results of works, CUSTOMER shall be obliged to carry out acceptance forthwith. COMPANY shall be involved in the procedure when CUSTOMER carries out the acceptance.

Acceptance shall be carried out with the aid of the specifications documents (performance specifications, acceptance test documentation) agreed between the parties, and in light of the functionalities described in the reference manual, user manuals and technical documentation (hereinafter: DOCUMENTATION). To document the results of the acceptance, an acceptance report shall be prepared in which any errors that may occur shall be assigned to one of the following three error categories:

*Error category 1: Serious faults, such as:*

Errors that render the customer-specific programming/adaptations or results of works as a whole unusable.

Errors in central functions of the customer-specific programming/adaptation which cause the application as a whole to abort.

*Error category 2: Medium errors, such as:*

Errors in customer-specific programming/adaptation or other results that do not rank among the errors listed in Error category 1, but are nevertheless so substantial that acceptance and correction under warranty are not reasonable on the grounds that critical functions are not without material defect. The defect cannot be worked around by organizational means.

*Error category 3: Minor errors, such as:*

Errors which have no significant effect on the functionality and usability of the customer-specific programming/adaptation or results of works. Use of the customer-specific programming/adaptation or other results of works is not restricted, or restricted to a negligible extent only.

Errors in Error categories 1 and 2 must be rectified during acceptance testing or worked around in such a way that use of the result of work is possible at least in the sense of Error category 3.

Zeiten) sind durch den KUNDEN gesondert zu vergüten, wenn der Änderungswunsch vom KUNDEN ausgeht oder wenn der Änderungswunsch von der GESELLSCHAFT ausgeht und die Änderung sachlich notwendig ist, dies aber für die GESELLSCHAFT bei Auftragserteilung nicht erkennbar war.

### 6. Liefertermine

Fristen für die Erbringung der kundenspezifischen Programmierung/Anpassungen oder der sonstigen Arbeitsergebnisse und für die sonstigen von der GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistungen bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung im Einzelvertrag und sind als Projektfertigstellungstermin zu bezeichnen. Die Fristen verlängern sich entsprechend, wenn im Falle der Erstellung des Pflichtenheftes durch die GESELLSCHAFT dessen Freigabe vom KUNDEN nach dem vorgesehenen Termin erfolgt oder wenn sonstige zur Erbringung der kundenspezifischen Programmierung/Anpassungen erforderliche Unterlagen aus von der GESELLSCHAFT nicht zu vertretenden Gründen nicht zum Termin vorliegen, der zum Beginn der Arbeiten vorgesehen ist. Dasselbe gilt, wenn durch eine nachträgliche Änderung des Pflichtenheftes oder durch sonstige von ihr nicht zu vertretende Umstände die GESELLSCHAFT in der ordnungsgemäßen Durchführung des Auftrages behindert wird. Als von der GESELLSCHAFT nicht zu vertretende Umstände gelten insbesondere Verzögerungen oder Mängel der Leistungen oder der bereit zu stellenden Systemumgebung, die im Rahmen der Zusammenarbeit vom KUNDEN zu erbringen sind.

### 7. Abnahme

Die GESELLSCHAFT wird die kundenspezifischen Programmierungen, kundenspezifischen Anpassungen oder sonstigen Werkleistungen nach Abschluss der Testphase zur Abnahme freigeben.

Der KUNDE ist nach Freigabe der Arbeitsergebnisse zur unverzüglichen Durchführung der Abnahme verpflichtet. Die GESELLSCHAFT wird bei der Durchführung der Abnahme durch den KUNDEN einbezogen.

Die Abnahme erfolgt unter Verwendung der zwischen den Parteien vereinbarten Leistungsdokumentation (Pflichtenheft, Abnahmetestdokumentation) und unter Berücksichtigung der im Referenzhandbuch, in den Anwenderhandbüchern und den technischen Dokumentationen (nachfolgend „DOKUMENTATION“ genannt) beschriebenen Funktionalitäten. Über die Ergebnisse der Abnahme wird ein Abnahmeprotokoll erstellt. Hierin werden etwaige aufgetretene Fehler nach folgenden drei Fehlerkategorien unterschieden:

*Fehlerkategorie 1: schwere Fehler z.B.:*

Fehler, die dazu führen, dass die kundenspezifische Programmierung/Anpassung oder die Arbeitsergebnisse insgesamt nicht genutzt werden können.

Fehler in zentralen Funktionen der kundenspezifischen Programmierung/Anpassung, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.

*Fehlerkategorie 2: mittlere Fehler, z.B.:*

Fehler in der kundenspezifischen Programmierung/Anpassung oder in sonstigen Ergebnissen, die nicht zu den in der Fehlerkategorie 1 aufgeführten Fehlern gehören und gleichwohl so erheblich sind, dass eine Abnahme und Fehlerkorrektur im Rahmen der Gewährleistung nicht zumutbar ist, da betriebskritische Funktionen nicht ohne wesentliche Fehler sind. Der Mangel kann nicht mit organisatorischen Mitteln umgangen werden.

*Fehlerkategorie 3: leichte Fehler, z.B.:*

Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit der kundenspezifischen Programmierung/Anpassung oder der Arbeitsergebnisse haben. Die Nutzung der kundenspezifischen

# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

The progress of acceptance testing will be suspended for as long as testing of the result of work is prevented from proceeding by a Category 1 or 2 error; whereby the suspension shall commence with the handover by CUSTOMER of the error documents required to eliminate the error and shall end when the error is corrected by COMPANY and a report is made to this effect.

In the case of Category 1 errors, CUSTOMER shall be entitled to repeat the acceptance in full; whereas Category 2 errors shall lead to the repetition of acceptance of the affected functions. Should attempts to eliminate the error fail (at least twice) within a reasonable period of time, CUSTOMER shall be entitled to refuse acceptance. Category 3 errors will be made good by subsequent rectification.

For lack of any response within a time limit of 30 days following release by COMPANY, or in the event of commissioning, the works will be deemed to have been accepted.

Programmierung/Anpassung oder sonstigen Arbeitsergebnisse ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

Fehler der Fehlerkategorie 1 und 2 sind noch während der Abnahmeprüfung zu beheben oder so zu umgehen, dass eine Nutzung des Arbeitsergebnisses zumindest im Sinne der Fehlerkategorie 3 möglich ist. Der Lauf der Abnahmeprüfung wird während der Dauer, in der das Arbeitsergebnis infolge eines Fehlers der Kategorie 1 oder 2 nicht weiter getestet werden kann, gehemmt, wobei die Hemmung mit der Übergabe der zur Fehlerbehebung erforderlichen Fehlerdokumentation durch den KUNDEN eintritt und mit der Lieferung und Meldung der Fehlerkorrektur durch die GESELLSCHAFT endet.

Der KUNDE ist bei Fehlern der Fehlerkategorie 1 zur vollständigen Wiederholung der Abnahme berechtigt, während Fehler der Fehlerkategorie 2 zur Wiederholung der Abnahme der hiervon betroffenen Funktionen führt. Der KUNDE ist ferner nach wiederholtem Scheitern der Fehlerbehebung (mindestens 2 Mal) innerhalb angemessener Frist zur Verweigerung der Abnahme berechtigt. Die Fehlerkorrektur von Fehlern der Fehlerkategorie 3 erfolgt im Rahmen der Nacherfüllung.

Bei fehlender Erklärung innerhalb einer Frist von 30 Tagen nach Freigabe durch die GESELLSCHAFT oder bei Inbetriebnahme gilt die Abnahme als erklärt.

### § 6 Industrial property rights, confidentiality

#### 1. Intellectual property rights

COMPANY grants CUSTOMER a non-transferable, non-exclusive right unrestricted in time to use the results of works – insofar as these do not concern adaptations of COMPANY’s standard software – which shall extend to duplication, processing and dissemination within CUSTOMER’s group of associate companies.

Insofar as the results concern adaptations of COMPANY’s standard software, DOCUMENTATION or training documents, COMPANY grants CUSTOMER a non-exclusive right of use subject to the terms of the license agreement covering the previously licensed software. In other respects all rights remain with COMPANY.

#### 2. Confidentiality

The parties agree that all mutually disclosed trade and business secrets and other information described as confidential shall be treated in the strictest confidence. This commitment to confidentiality shall not apply to ideas, models, concepts, methods, techniques or other important know-how, nor to information which the recipient party is already aware of or becomes aware of by means other than in connection with the contractual relationship. COMPANY will treat documents and information made available by CUSTOMER as confidential and not disclose the same to third parties – unless necessary for the fulfillment of the contract – and use the same exclusively for the purpose of fulfilling the contract. As each order is completed the recipient shall be obliged on request to return documents containing confidential information to the other party. The statutory data protection regulations must be observed.

#### 3. Duty of fidelity

The parties shall be obligated to mutual loyalty. The active enticement of employees of the other contracting party shall in particular be prohibited.

### § 6 Gewerbliche Schutzrechte, Vertraulichkeit

#### 1. Gewerbliche Schutzrechte

Die GESELLSCHAFT räumt dem KUNDEN an den Arbeitsergebnissen – soweit es sich nicht um Anpassungen der Standardsoftware der GESELLSCHAFT handelt - ein zeitlich unbeschränktes, nicht übertragbares und nicht ausschließliches Nutzungsrecht zur Vervielfältigung, Bearbeitung und Verbreitung innerhalb der verbundenen Gesellschaften des KUNDEN ein.

Soweit es sich um Anpassungen der Standardsoftware, der DOKUMENTATION oder der Schulungsunterlagen der Gesellschaft handelt, räumt die GESELLSCHAFT dem KUNDEN ein einfaches Nutzungsrecht nach den Bestimmungen des Lizenzvertrages über zuvor lizenzierte Software der GESELLSCHAFT ein. Im Übrigen verbleiben sämtliche Rechte bei der GESELLSCHAFT.

#### 2. Vertraulichkeit

Die Parteien vereinbaren strikte Vertraulichkeit aller gegenseitig offen gelegten Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse sonstiger als vertraulich bezeichneter Informationen. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Ideen, Modelle, Konzepte, Methoden, Techniken und sonstiges bedeutsames Know-how sowie für Informationen, die der Partei, die sie erhält, bereits bekannt sind oder ohne Zusammenhang mit dem Auftragsverhältnis bekannt werden. Die GESELLSCHAFT wird die ihr vom KUNDEN zur Verfügung gestellten Unterlagen und Informationen vertraulich behandeln, nicht an Dritte weitergeben – soweit dies nicht zur Auftragserfüllung erforderlich ist – und ausschließlich zur Auftragserfüllung verwenden. Nach Beendigung eines jeweiligen Auftrages ist der Empfänger verpflichtet, die Unterlagen mit vertraulichen Informationen auf Anforderung der anderen Partei zurückzugeben. Die gesetzlichen Bestimmungen über Datenschutz sind zu beachten.

#### 3. Treuepflichten

Die Parteien verpflichten sich zur gegenseitigen Loyalität. Zu unterlassen ist insbesondere die aktive Abwerbung von Mitarbeitern des anderen Vertragspartners.

# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

### § 7 Freedom from third-party rights

COMPANY warrants that there are no rights accruing to third parties that may impede the rights of use granted pursuant to these Terms and Conditions and indemnifies CUSTOMER against third-party claims for infringement of such rights. This shall not however apply if the alleged infringement arises from any alteration made by CUSTOMER to the works or services. Nor shall it apply if CUSTOMER uses the results of works unchanged and as supplied by COMPANY together with third-party software in such manner as to infringe the rights of third parties.

CUSTOMER undertakes to notify COMPANY in writing forthwith of any claim that may be asserted. CUSTOMER further authorizes COMPANY to defend such claims on CUSTOMER's behalf dependent on their nature either in or out of court and settle the dispute at COMPANY's discretion. CUSTOMER shall furnish COMPANY with all necessary information for the purpose of exercising said authority and provide reasonable support. CUSTOMER shall not influence COMPANY's defense through any act or omission not coordinated with COMPANY and shall not recognize the claim without COMPANY's prior written consent.

### § 8 Warranty, quality defects

#### 1. Warranty (works only)

Where it is agreed that works shall be performed, COMPANY warrants that the nature of the results shall be in accordance with contract. Unless expressly described in the individual contract as a guarantee, the agreements reached in respect of the characteristics of customer-specific programming/adaptations shall not constitute a guarantee within the meaning of § 639 of the German Civil Code.

Entitlements under the warranty shall not extend to customer-specific programming/adaptations or other results that are altered or not used by CUSTOMER in the system environment described in the specification, unless CUSTOMER can show that this was not the cause of the fault. Warranty claims will be dependent on faults being reproducible or identifiable. CUSTOMER must report faults forthwith stating such information as is known to CUSTOMER and may assist in identifying the fault; and take adequate necessary measures to simplify identification of the fault and its causes.

Following a due and proper report COMPANY shall initially be entitled to make good by eliminating or working around the fault or by supplying results of works that are essentially free from defects. Where COMPANY accepts a commitment to supply customer-specific programming/adaptations, faults are eliminated by sending a data carrier containing a version to be installed by CUSTOMER from which the fault has been eliminated. Insofar as it is technically possible, rather than sending a data carrier, COMPANY shall be entitled to make the fault-free version available for CUSTOMER to download. Should rectification not be achieved within a reasonable period of time, or should COMPANY not succeed within a reasonable period of time in eliminating a substantial deviation from the product specification or working around it in such a way that the results of works are suitable for CUSTOMER to use, the latter may withdraw from the contract or demand a reduction in the agreed remuneration. Provided the statutory conditions are met, in addition to withdrawal CUSTOMER may also demand compensation.

### § 7 Freiheit von Rechten Dritter

Die GESELLSCHAFT gewährleistet, dass der Einräumung der Nutzungsrechte nach diesen Bedingungen keine Rechte Dritter entgegenstehen und stellt den KUNDEN von Ansprüchen Dritter, die die Verletzung dieser Rechte geltend machen, frei. Dies gilt jedoch insbesondere dann nicht, wenn die behauptete Rechtsverletzung in Änderungen der Leistungen durch den KUNDEN ihren Grund hat. Es gilt ferner nicht, wenn der KUNDE die unveränderten, von der GESELLSCHAFT gelieferten Arbeitsergebnisse zusammen mit einer Software Dritter so nutzt, dass dadurch die Rechte Dritter verletzt werden.

Der KUNDE verpflichtet sich, die GESELLSCHAFT unverzüglich von jedem gegen ihn geltend gemachten Anspruch schriftlich zu benachrichtigen. Er ermächtigt die GESELLSCHAFT, nach dessen Maßgabe die Abwehr der Ansprüche für ihn gerichtlich wie außergerichtlich zu übernehmen und den Streit nach Gutdünken beizulegen. Zur Ausübung der Befugnisse gibt er der GESELLSCHAFT alle erforderlichen Informationen und gewährt ihr zumutbare Unterstützung. Der KUNDE wird die Verteidigung der GESELLSCHAFT nicht durch Handlungen oder Unterlassungen beeinflussen, die mit der GESELLSCHAFT nicht abgestimmt sind und den Anspruch nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der GESELLSCHAFT anerkennen.

### § 8 Gewährleistung, Qualitative Leistungsstörungen

#### 1. Gewährleistung (nur bei Werkleistungen)

Im Falle der Vereinbarung von Werkleistungen leistet die GESELLSCHAFT für die vertragsgemäße Beschaffenheit der Arbeitsergebnisse Gewähr. Soweit nicht im Einzelvertrag ausdrücklich als Garantie bezeichnet, handelt es sich bei besonderen Vereinbarungen hinsichtlich der Eigenschaften der kundenspezifischen Programmierungen/Anpassungen nicht um Garantien im Sinne von § 639 BGB.

Die Gewährleistungsansprüche erstrecken sich nicht auf kundenspezifische Programmierungen/Anpassungen oder sonstige Arbeitsergebnisse, die der KUNDE ändert, oder die er nicht in der im Pflichtenheft beschriebenen Systemumgebung einsetzt, es sei denn der KUNDE weist nach, dass dies nicht für den Mangel ursächlich war. Voraussetzung für Gewährleistungsansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Der KUNDE hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und im erforderlichen Umfang Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern.

Die GESELLSCHAFT ist nach ordnungsgemäßer Meldung eines Mangels zunächst zur Nacherfüllung durch Beseitigung oder Umgehung des Fehlers oder durch Lieferung eines im Wesentlichen mangelfreien Arbeitsergebnisses berechtigt. Die Fehlerbeseitigung erfolgt bei Verpflichtung zur Lieferung von kundenspezifischen Programmierungen/Anpassungen durch Übersendung eines Datenträgers, auf dem sich eine fehlerbereinigte Version befindet, welche der KUNDE installiert. Soweit technisch möglich, ist die GESELLSCHAFT berechtigt, die fehlerbereinigte Version an Stelle der Übersendung eines Datenträgers auch zum Download durch den KUNDEN bereitzustellen. Schlägt die Nacherfüllung innerhalb angemessener Frist fehl, bzw. gelingt es der GESELLSCHAFT innerhalb angemessener Zeit nicht, eine erhebliche Abweichung von der Produktspezifikation zu beseitigen, oder zu umgehen, so dass das Arbeitsergebnis für den KUNDEN einsatzfähig wird, oder lediglich Fehler der Fehlerkategorie 3 fortbestehen, so kann dieser vom Vertrag zurücktreten, oder Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen und – bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen – neben dem Rücktritt auch Schadensersatz verlangen.

# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

Insofar as is reasonable CUSTOMER shall support COMPANY in the elimination of faults. Should it not be possible to eliminate faults at reasonable expense, COMPANY may in respect of the customer-specific programming/adaptations concerned – without prejudice to any claims by CUSTOMER – withdraw from the contract.

Warranty claims will expire within 12 months following acceptance.

### 2. Defects in performance Quality (only in case of services [“Dienstleistungen”])

If services are not performed in accordance with contract for reasons for which COMPANY is responsible, COMPANY is obliged to perform the services in accordance with contract within a reasonable period of time at no additional cost to CUSTOMER. This will however be conditional upon a complaint being received from CUSTOMER forthwith and in writing. The complaint must be made at the latest within 2 weeks after CUSTOMER becomes aware, or after the point in time at which CUSTOMER should have become aware unless guilty of gross negligence. Should essential aspects of the services not be performed for reasons for which CUSTOMER is not responsible within a period of grace to be set by CUSTOMER in writing, CUSTOMER shall be entitled to cancel the contract without notice.

In this case COMPANY shall be entitled to payment for services performed on the basis of the contract up to the time at which termination takes effect. Payment may be omitted only for services which CUSTOMER within two weeks of termination shall demonstrate to be of no use and no interest. The right to terminate for good cause remains unaffected. Any more extensive claims by CUSTOMER for defects in performance quality are excluded. This exclusion shall not however apply in case of willful intent or gross negligence, loss of life, physical injury or impairment of health, or in any other cases in which COMPANY is mandatorily liable.

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen. Ist die Beseitigung von Mängeln mit angemessenem Aufwand nicht möglich, so kann die GESELLSCHAFT hinsichtlich der betroffenen kundenspezifischen Programmierung/Anpassung oder des sonstigen Arbeitsergebnisses vom Vertrag unbeschadet etwaiger Ansprüche des KUNDEN zurücktreten.

Gewährleistungsansprüche verjähren innerhalb von 12 Monaten nach Abnahme.

### 2. Qualitative Leistungsstörung (nur bei Dienstleistungen)

Wird die Dienstleistung nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die Dienstleistung ohne Mehrkosten für den KUNDEN innerhalb angemessener Frist vertragsgemäß zu erbringen. Voraussetzung ist eine Rüge des KUNDEN, die unverzüglich und schriftlich zu erfolgen hat. Die Rüge hat spätestens innerhalb von 2 Wochen nach Kenntnis oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, zu erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der Dienstleistung aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

In diesem Fall hat die GESELLSCHAFT Anspruch auf Vergütung für die bis zum Wirksamwerden der Kündigung aufgrund des Vertrages erbrachten Leistungen. Die Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE innerhalb von zwei Wochen nach Kündigung nachweist, dass sie für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN wegen qualitativer Leistungsstörung sind ausgeschlossen. Dieser Ausschluss gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie nicht bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder in allen sonstigen Fällen gesetzlich zwingender Haftung der GESELLSCHAFT.

## § 9 Liability

### 1. COMPANY shall have unlimited liability

- for willful intent and gross negligence,
- for negligence leading to loss or life, physical injury or impairment of health,
- in accordance with the terms of the German Product Liability Act (Produkthaftungsgesetz), and
- within the terms of a guarantee accepted by COMPANY.

2. In case of the breach of an essential contractual obligation endangering the purpose of the contract (cardinal duty) due to minor negligence, the level of COMPANY's liability shall be limited to typical, foreseeable losses dependent on the nature of the business in question. In such cases irrespective of legal grounds, COMPANY's liability shall be limited to € 25,000.00.

3. Any more extensive liability on the part of COMPANY is excluded.

4. Other than in cases as described in Para. 1 COMPANY shall not be liable for profits lost or savings forfeit, losses resulting from third-party claims and other indirect or consequential losses or for recorded data. Section 7 remains unaffected.

## § 9 Haftung

### 1. Die GESELLSCHAFT haftet unbeschränkt

- bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit,
- für die schuldhafte Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie
- im Umfang einer von der GESELLSCHAFT übernommenen Garantie.

2. Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertrags-zweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinal-pflicht) ist die Haftung der GESELLSCHAFT der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Ergänzend hierzu ist die Haftung der GESELLSCHAFT unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000,- begrenzt.

3. Eine weitergehende Haftung der GESELLSCHAFT ist ausgeschlossen.

4. Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet die GESELLSCHAFT nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden. § 7 bleibt hiervon unberührt.



# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

5. In the event of loss of data, COMPANY’s liability shall in all cases be limited to the losses that would have been incurred if CUSTOMER had carried out proper back-ups.

6. COMPANY shall have no liability for instances of force majeure which materially impede the provision of the contractual works and services or temporarily obstruct or render the due and proper execution of the contract impossible.

5. Im Falle eines Datenverlustes ist die Haftung der GESELLSCHAFT in jedem Fall begrenzt auf den Schaden, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den KUNDEN entstanden wäre.

6. Die GESELLSCHAFT haftet nicht für Fälle höherer Gewalt, welche die Erbringung der Dienstleistungen wesentlich erschweren oder vorübergehend behindern oder die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages unmöglich machen.

### § 10 Limitation in time

Liability and quality defect claims will expire in one year from the time at which the circumstances underlying the claim become known, or from the point in time at which CUSTOMER should have become aware unless guilty of gross negligence, subject to a maximum of five years from delivery of the customer-specific programming/adaptation or other results of works. Liability in case of willful intent will expire as provided for by law.

### § 10 Verjährung

Haftungsansprüche und Ansprüche aus qualitativer Leistungsstörung verjähren in einem Jahr ab Kenntnis über die den Anspruch begründenden Umstände oder dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte hiervon Kenntnis erlangen müssen, spätestens jedoch in fünf Jahren nach Lieferung der kundenspezifischen Programmierung/Anpassung oder des sonstigen Arbeitsergebnisses. Die Verjährung bei Haftung wegen Vorsatz richtet sich nach den gesetzlichen Regelungen.

### § 11 Data protection, non-disclosure

Upon conclusion of the contract, the COMPANY and the CUSTOMER have entered into a data processing agreement in accordance with the requirements of the GDPR. All processing of personal data by the COMPANY is carried out on the basis of this data processing agreement. The CUSTOMER must ensure that the personal data of its employees which is stored on the CUSTOMER’s systems can only be accessed by the COMPANY’s employees, provided that this is necessary for the COMPANY to provide its services. The transmission of non-anonymized personal data (e.g. test data, employee master data etc.) to the COMPANY is not permitted within the scope of the services to be provided by the COMPANY. CUSTOMER shall ensure that COMPANY is made aware of all relevant circumstances over and beyond the provisions of the law which must be known to COMPANY for reasons of data protection and confidentiality. COMPANY shall ensure that all persons charged with executing and fulfilling the contract shall comply with the data protection requirements. Both CUSTOMER and COMPANY are obliged to treat all confidential information, trade and business secrets of which they may acquire knowledge in the context of their contractual relationship as confidential, and in particular shall not disclose the same to third parties or exploit the same other than for contractual purposes. To the extent that the CUSTOMER is entitled to pass on confidential information to third parties (including the companies affiliated with it) in deviation from the foregoing on the basis of contractual or statutory provisions, the CUSTOMER shall commit such third parties in advance in writing to confidentiality in accordance with the provisions of this § 11.

### § 11 Datenschutz, Geheimhaltung

Die GESELLSCHAFT und der KUNDE haben mit Vertragsschluss eine den Anforderungen der DSGVO entsprechende Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag geschlossen. Sämtliche Verarbeitungen personenbezogener Daten im Auftrag durch die GESELLSCHAFT erfolgen auf Basis dieser Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag. Bei Erbringung von Leistungen durch die GESELLSCHAFT hat der KUNDE sicherzustellen, dass personenbezogene Daten seiner Mitarbeiter nur dann auf den Systemen des KUNDEN für Mitarbeiter der GESELLSCHAFT einsehbar sind, wenn und soweit dies zur Erbringung der Leistung durch die GESELLSCHAFT erforderlich ist. Eine Übermittlung von nicht anonymisierten personenbezogenen Daten (z.B. Testdaten, Mitarbeiterstammdaten, etc.) an die GESELLSCHAFT ist im Rahmen der durch die GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistungen nicht zulässig. Der KUNDE sorgt dafür, dass der GESELLSCHAFT alle relevanten, über die gesetzlichen Regelungen hinausgehenden Sachverhalte, deren Kenntnis für sie aus Gründen des Datenschutzes und der Geheimhaltung erforderlich ist, bekannt gegeben werden. Die GESELLSCHAFT stellt sicher, dass alle Personen, die mit der Bearbeitung und Erfüllung des Vertrages betraut sind, die Einhaltung der Bestimmungen des Datenschutzes beachten. Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwerten. Soweit der KUNDE hiervon abweichend aufgrund vertraglicher oder gesetzlicher Regelungen berechtigt ist, vertrauliche Informationen an Dritte (einschließlich der mit ihm verbundenen Unternehmen) weiterzugeben, hat er diese Dritten vorab schriftlich auf Vertraulichkeit entsprechend den Bestimmungen in diesem § 11 zu verpflichten.

The COMPANY and/or its affiliated group companies can create and use analyses and evaluations, which may use customer data and information, in particular such as license information, technical information or information concerning or relating to the technical conditions of the deployment of the licensed material, the use of the licensed material and the necessary duties to cooperate on the part of the CUSTOMER (“analyses”), as follows: For the purpose of the creation of these analyses, information is anonymized and aggregated and automatically sent to the COMPANY and/or its affiliated group companies. The CUSTOMER or, in the case of the ATOSS Cloud Solution, the COMPANY on behalf of the CUSTOMER will set up an interface between the CUSTOMER’s system and the COMPANY in order to enable the automatic transmission of the information to the COMPANY. Any non-anonymized personal data contained in the customer data is - unless otherwise agreed - only used to provide the services in the agreed contractual manner. Nonetheless, any analyses based on anonymized information can be in particular used for the following purposes: System improvements, technical resources and support services, research and development for the cloud and consulting

Die GESELLSCHAFT und/oder die mit ihr verbundenen Konzernunternehmen können Analysen und Auswertungen erstellen, die teilweise Kundendaten und Informationen verwenden, wie beispielsweise Lizenzinformationen, technische Informationen oder beispielsweise solche Informationen die sich aus den technischen Rahmenbedingungen des Einsatzes des Lizenzmaterials, der Nutzung des Lizenzmaterials und der Dienst- und Supportleistungen durch den KUNDEN ergeben, wie im Folgenden beschrieben (“Analysen”). Zum Zweck dieser Analysen werden Informationen anonymisiert und aggregiert und automatisch an die GESELLSCHAFT und/ oder die mit ihr verbundenen Konzernunternehmen versandt. Zum Zwecke des automatischen Versands dieser Informationen richtet der KUNDE bzw. im Falle der ATOSS Cloud Solution die GESELLSCHAFT für den KUNDEN eine technische Verbindung zwischen dem System des KUNDEN und der GESELLSCHAFT ein, die es ermöglicht die Informationen automatisch an die GESELLSCHAFT zu übermitteln. Die in den Kundendaten enthaltenen nicht-anonymisierten personenbezogenen Daten, werden – soweit nicht anders vereinbart –

# General Terms & Conditions of ATOSS CSD Software GmbH

– hereinafter: the “COMPANY” –

Rodinger Str. 19 · 93413 Cham · Telephone +49. 99 71. 85 18-0 · Fax +49. 99 71. 85 18-99 · www.atoss.com

## for Services and Works

services, data integrity testing and security measures, internal demand planning, industry-specific developments, applications in the fields of AI (artificial intelligence) and anonymous benchmarking with other customers.

nur zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen verwendet. Die Analysen auf Basis von anonymisierten Informationen können dagegen beispielsweise für die folgenden Zwecke verwendet werden: Verbesserungen von Systemen, technische Ressourcen und Support, Forschung und Entwicklung für Cloud und Consulting Services, Prüfung und Sicherheit der Datenintegrität, interner Bedarfsplanung, Branchen-Entwicklungen, Anwendungen im Bereich KI (Künstliche Intelligenz) und anonymes Benchmarking mit anderen Auftraggebern.

### § 12 Written form, law, jurisdiction

Alterations or amendments must be made in writing in order to be effective. The COMPANY is entitled to unilaterally amend these General Terms and Conditions of Business on its reasonable discretion, provided that this is reasonable for the CUSTOMER and necessary for good cause. A good cause shall in particular but not limited to be deemed in the case of new technical developments or changes of the applicable laws, legal framework conditions or adjustments to the agreements with regard to the processing of personal data or the elimination of a contractual imbalance. The COMPANY will inform the CUSTOMER of any intended changes in detailing the amendments of the clauses by notice to the contact address as determined by the CUSTOMER. The changes shall be deemed to be accepted and will become integral part of the General Terms and Conditions of Business concluded between the COMPANY and the CUSTOMER if the CUSTOMER does not object in writing or text form within six weeks after receipt of the amendment notification. CUSTOMER's conflicting terms and conditions shall not apply. This contract is subject exclusively to German law. Application of the “uniform CISG” (UN Convention on the International Sales of Goods) is expressly excluded. The place of fulfillment for all obligations arising from this contract is Munich. All disputes, arising out of or in connection with the agreements, these General Terms and Conditions and any and all other disputes between parties, shall be adjudicated exclusively by the local court at Munich, Germany.

### § 12 Schriftform, Rechtsordnung, Gerichtsstand

Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Die GESELLSCHAFT ist jedoch berechtigt, im Rahmen des für den KUNDEN Zumutbaren, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig zu ändern, soweit dies aus wichtigen Gründen erforderlich ist. Wichtige Gründe können insbesondere neue technische Entwicklungen oder rechtliche Rahmenbedingungen, Anpassungen der Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten sowie die Beseitigung einer nachträglich entstandenen Äquivalenzstörung sein. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN über eine beabsichtigte Änderung unter Mitteilung des Regelungsinhalts der geänderten Klauseln an die angegebene Kontaktadresse des Kunden informieren. Die beabsichtigte Änderung wird zum Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zwischen der GESELLSCHAFT und dem KUNDEN, wenn der KUNDE nicht binnen sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis dem der GESELLSCHAFT gegenüber in Schrift- oder Textform widerspricht. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des Kunden finden keine Anwendung. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anzuwenden; die Anwendung des “Einheitlichen UN-Kaufrechts” (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag ist München. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit den Vereinbarungen, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie allen anderen Streitigkeiten zwischen den Parteien ergeben, ist München.

### § 13 Severability clause

Should any individual terms be invalid, this shall not affect the validity of the remaining provisions. The parties shall work together to replace invalid terms with such provisions as most closely correspond with those that are ineffective.

### § 13 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam sein, wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Parteien werden zusammenwirken, um unwirksame Regelungen durch solche Regelungen zu ersetzen, die den unwirksamen Bestimmungen soweit wie möglich entsprechen.

### § 14 Language

In case of any inconsistencies between the German and the English version of these General Terms and Conditions, the German version shall prevail.

### § 14 Sprache

Im Falle der Widersprüchlichkeit bzw. Uneinheitlichkeit der deutschen und der englischen Fassung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist alleine die deutsche Fassung maßgeblich.