

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

I. SUBJECT OF THE AGREEMENT	I. VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST
<p>§ 1 Subject of contract</p> <p>These General Terms and Conditions of Business ("the TERMS") cover the provision by COMPANY and use of the ATOSS product agreed by individual contract. CUSTOMER will receive the technical facility and authorization via clients and telecommunications to access an ATOSS product hosted and operated on a server by the COMPANY or any of its subcontractors and make use of the functionalities of the ATOSS product as further described in these Terms and in the individual contract. The reference manual, the user manuals and the technical documentation (hereinafter: the DOCUMENTATION) regarding the ATOSS product in question shall be made available to CUSTOMER in electronic form.</p> <p>An individual contract is deemed to exist upon confirmation of order or signature by CUSTOMER and COMPANY of a contract for the hosting and operation of ATOSS products. Each individual contract comprises the principal document, these Terms and the Annex (Description of services) to these Terms.</p>	<p>§ 1 Voorwerp van de overeenkomst</p> <p>Deze Algemene Voorwaarden (de "VOORWAARDEN") hebben betrekking op het beschikbaar stellen door het BEDRIJF en het gebruik van de ATOSS producten die in het individueel contract overeengekomen zijn. De KLANT ontvangt de technische faciliteiten en de bevoegdheid via clients en telecommunicatiemiddelen om een ATOSS product op te roepen dat op een server door de BEDRIJF of een van zijn onderaannemers wordt gehost en daarop draait en maakt gebruik van de functionaliteiten van het ATOSS product zoals verder beschreven is in deze Voorwaarden en in het individuele contract. De uitgebreide handleiding, het gebruikershandboek en de technische documentatie (hieronder de DOCUMENTATIE genoemd) aangaande het debetreffende ATOSS product zal voor de KLANT in elektronische vorm beschikbaar worden gesteld.</p> <p>Er wordt vanuit gegaan dat er een individueel contract bestaat bij het bevestigen van de order of het ondertekenen door de KLANT en het BEDRIJF van een contract voor het hosten en toepassen van ATOSS producten. Ieder individueel contract bestaat uit het hoofddocument, deze Voorwaarden en bijlage (Omschrijving van de diensten) op deze Voorwaarden.</p>
II. SERVICES	II. DIENSTEN
<p>§ 2 Scope of services provided</p> <p>Within the context of the hosting and operation of ATOSS products, COMPANY provides the following services ("the SERVICES"): </p> <ul style="list-style-type: none">• Hosting and operation of the ATOSS product agreed by individual contract and the requisite database for use by CUSTOMER in the current release as updated ("OPERATING SERVICES");• Provision of the CLIENT to access the ATOSS product;• Maintenance and hotline services in connection with the use of the ATOSS product.	<p>§ 2 Omvang van de geleverde diensten</p> <p>Binnen de context van het hosten en toepassen van ATOSS producten, levert het BEDRIJF de volgende diensten ("de DIENSTEN"): </p> <ul style="list-style-type: none">• Hosten en toepassen van het ATOSS product dat in het individueel contract is overeengekomen en de benodigde database voor het gebruik door de KLANT in de actuele release zoals deze geüpdatet is ("TOEPASSING SERVICES");• Beschikbaar stellen van de CLIËNT om het ATOSS product op te roepen;• Onderhoud en helpdesk diensten verband houdend met het gebruik van het ATOSS product.
III. RIGHTS TO USE LICENSED MATERIAL	III. RECHTEN OM HET ONDER LICENTIE VERSTREKT MATERIAAL TE GEBRUIKEN
<p>§ 3 Rights of use</p> <p>1. Use of the ATOSS product</p> <p>The ATOSS product ("the ATOSS product") and the nature and number of contractual services are conclusively defined in the individual contract principal document. CUSTOMER shall for a period limited in time to the duration of the individual contract receive a non-exclusive, non-transferable right to access the ATOSS product by telecommunication (i) via another locally installed software application ("a CLIENT") and/or (ii) dependent on the scope of functionality of the respective module or the application scenario as defined in the DOCUMENTATION, via a browser ("BROWSER") or smartphone or tablet applications which require to be licensed via a third-party provider (e.g. Apple Appstore, etc.) ("an APP") (whereby the ATOSS product, the CLIENT and DOCUMENTATION collectively constitute "the LICENSED MATERIAL") and use the functionalities of the ATOSS product for internal purposes pursuant to the individual contract and in the current release via the connection established as above.</p> <p>2. Use of CLIENT SOFTWARE</p> <p>CUSTOMER shall for a period limited in time to the duration of the individual contract receive a non-exclusive, non-transferable right to use the supplied CLIENT in the object code to the extent</p>	<p>§ 3 Gebruiksrechten</p> <p>1. Gebruik van het ATOSS product</p> <p>Het ATOSS product ("het ATOSS product") en de aard en het aantal contractuele diensten zijn afsluitend gedefinieerd in het hoofddocument van het individuele contract. De klant zal voor een beperkte tijd in overeenstemming met de looptijd van het individuele contract een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht verkrijgen om het ATOSS product via telecommunicatie (i) via een andere lokaal geïnstalleerde softwareapplicatie ("een CLIËNT") en/of (ii) afhankelijk van de omvang en van de functionaliteit van de betreffende module of het applicatiescenario, zoals bepaald in de DOCUMENTATIE, via een browser ("BROWSER") of smartphone of tablet applicaties op te roepen, waarvoor een licentie van een andere provider nodig is (bij. Apple Appstore enz.) ("een APP") (waarbij het ATOSS product, de CLIËNT en DOCUMENTATIE tezamen "het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL" uitmaken) en de functionaliteiten van het ATOSS product bepalen voor interne doeleinden in overeenstemming met het individuele contract en in de actuele release via tot stand gebrachte verbinding zoals hiervoor aangegeven is.</p> <p>2. Het gebruik van CLIËNT SOFTWARE</p> <p>De KLANT zal gedurende een tijdelijke periode in overeenstemming met de duur van het individuele contract een niet-exclusief niet-</p>

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

necessary required to use the ATOSS product for internal purposes. Use of the CLIENT shall mean each incidence of copying (saving) and running the machine-readable CLIENT either in whole or in part on a terminal device which complies with the system requirements for the purpose of facilitating a connection to and use of the ATOSS product by CUSTOMER. The right of use also extends to updates and new releases of the CLIENT and to the required use of the DOCUMENTATION as from time to time amended forming part of the LICENSED MATERIAL. Only where mandatorily required under the terms of German copyright legislation shall CUSTOMER be entitled to create interoperability with other systems; that is to say, to decompile and duplicate the machine-readable CLIENT insofar as is necessary to create interoperability with other programs and insofar as COMPANY shall not have made the necessary information available to CUSTOMER within a reasonable period of time.

3. Licensing models

LICENSED MATERIAL is uniformly licensed on the basis of differing licensing models as described hereinafter. For details of the licensing models for each product or module, please refer to the individual contract.

a) *Employee master record-based licensing model:* If the license is granted on the basis of employee master records, use is restricted to a certain number of employee master records. The term "employee master record" refers to the master data records filed in the database assigned to the ATOSS product. The term "active employee master records" simply refers to master data records filed in the database which relate to employees who at the relevant point in time are employed by CUSTOMER or who provide services for CUSTOMER as employees of other companies and are assigned a master record of their own in the database. The term "inactive employee master records" refers to master data records filed in the database which relate to employees who are no longer employed but whose data are retained by CUSTOMER for archiving purposes or for the preparation of long-term analyses. Read-only rights exist to the data contained in inactive employee master records. These data may not be modified in any way.

b) *User-based licensing model (named users):* If the license is granted on the basis of specific users (named users), use is restricted to the specified number of users. In this case CUSTOMER's use of the LICENSED MATERIAL is restricted to the specified number of users who are approved to use the respective modules. The users identified by name may be deleted at any time and replaced by a corresponding number of users who must be approved to use the respective modules. A user identified by name is not entitled to pass on or transfer any data allowing him or her to access the ATOSS product. Each named user must treat his or her access data as confidential. CUSTOMER must draw this requirement to the attention of all authorized users.

c) *Concurrent user licenses:* If the license is granted on the basis of a specific number of concurrent users, use is restricted to the specified number of users. In this case, CUSTOMER's use of the licensed material is restricted to concurrent access by the specified number of users.

d) *Terminal-based licensing model:* If the license is granted on the basis of the connection of a specific number of recording terminals or other hardware, use is restricted to the specified number of external hardware devices to which the product or module is connected.

overdraagbaar recht krijgen om de geleverde CLIËNT in de objectcode te gebruiken in de omvang die noodzakelijk is om het ATOSS product voor interne doeleinden toe te passen. Het gebruik van de CLIËNT houdt in ieder geval kopiëren (opslaan) en draaien van de computer-leesbare CLIËNT in ofwel in zijn geheel of gedeeltelijk op een computerterminal die voldoet aan de systeemvereisten voor de doeleinden van het faciliteren van een aansluiting op en het gebruik van het ATOSS product door de KLANT. Het gebruiksrecht heeft ook betrekking op updates en nieuwe releases van de CLIËNT en op het vereiste gebruik van de DOCUMENTATIE zoals deze van tijd tot tijd wordt aangepast en deel uitmaakt van het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL. Alleen waar dit dwingendrechtelijk noodzakelijk is in het kader van de voorwaarden van de Duitse auteursrechtwetgeving, zal de KLANT bevoegd zijn om een compatibiliteit met andere systemen tot stand te brengen, d.w.z. om de computer-leesbare CLIËNT te decompileren en te kopiëren voor zover dit noodzakelijk is om de compatibiliteit met andere programma's tot stand te brengen en in zoverre het BEDRIJF niet de noodzakelijke informatie beschikbaar heeft gesteld aan de KLANT binnen een redelijk tijdsbestek.

3. Licentiemodellen

Het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL is uniform gelicentieerd op basis van verschillende licentiemodellen zoals hieronder beschreven is. Voor nadere details van de licentiemodellen voor ieder product of iedere module wordt verwezen naar het individuele contract.

a) *Medewerker masterrecord-gebaseerd licentiemodel:* Als de licentie wordt verleend op basis van medewerker masterrecords, is het gebruik beperkt tot een bepaald aantal medewerkers masterrecords. De term "medewerker masterrecord" verwijst naar de master data records, die vermeld zijn in de database van het ATOSS-product. De term "actieve medewerker masterrecords" verwijst eenvoudigweg naar de master data records, die in de database voorkomen en die betrekking hebben op medewerkers die op het relevante moment door de KLANT tewerkgesteld zijn of die diensten leveren voor de KLANT als medewerkers van andere ondernemingen en zelf een masterrecord hebben toegewezen gekregen in de database. De term "inactieve medewerker masterrecords" verwijst naar master data records, die aanwezig zijn in de database, die betrekking hebben op medewerkers die niet langer tewerkgesteld zijn, maar waarvan de gegevens door de KLANT voor archiveringsdoeleinden worden bewaard of ter voorbereiding van langetermijnanalyses. Alleen-lezen-rechten bestaan voor de data die in inactieve medewerkers masterrecords voorkomen. Deze gegevens mogen op geen enkele manier worden veranderd.

b) *Gebruiker-gebaseerd licentiemodel (met name bekende gebruikers):* Als de licentie op basis van specifieke gebruikers (met name bekende gebruikers), wordt verleend is het gebruik beperkt tot het aangegeven aantal gebruikers. In dit geval is het gebruik van het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL door de KLANT beperkt tot het gespecificeerde aantal gebruikers die goedgekeurd zijn om de betreffende modules te gebruiken. De gebruikers die van naam bekend zijn kunnen te allen tijde worden gewist en worden vervangen door een dienovereenkomstig aantal gebruikers die moeten worden goedgekeurd om de betreffende modules te gebruiken. Een gebruiker die van naam bekend is, is niet bevoegd om gegevens door te geven of te verzenden die hem of haar in staat stellen om het ATOSS product op te roepen. Iedere van naam bekend gebruiker moet zijn of haar toegangsdata vertrouwelijk behandelen. De KLANT moet alle geautoriseerde gebruikers op deze verplichting wijzen.

c) *Gelijktijdige gebruikerslicentie:* Als de licentie op basis van een specifiek aantal gelijktijdige gebruikers verleend is, is het gebruik beperkt tot het gespecificeerde aantal gebruikers. In dit geval is het gebruik van het onder licentie verstrekte materiaal door de KLANT beperkt tot de gelijktijdige toegang door het gespecificeerde aantal gebruikers.

d) *Terminal-gebaseerd licentiemodel:* Als de licentie op basis van de verbinding met een specifiek aantal computerterminals of andere hardware verleend is, is het gebruik beperkt tot het gespecificeerde

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

e) *Other licensing models:* Other licensing models must be described and agreed in the individual contract.

4. Further restrictions on use

The right to use the LICENSED MATERIAL is subject to the following further restrictions:

- CUSTOMER is not entitled to use the LICENSED MATERIAL over and beyond the scope permitted as per the individual contract, nor to permit the material to be used by third parties or allow third parties to access the material. Use of the LICENSED MATERIAL is restricted to the provision of support for the internal business operations of CUSTOMER and associated companies. Any use for the purpose of supporting the business operations of a third party will require separate agreement.
- CUSTOMER shall not without COMPANY's prior written consent
 - a) grant sublicenses,
 - b) sublicense the LICENSED MATERIAL to third parties, nor lend the same, nor in any other way transfer the same for use, nor use the same for the purposes of third parties, nor permit third parties to use the same, nor
 - c) use the LICENSED MATERIAL for the purpose of developing programs of its own.

aantal externe hardwarevoorzieningen waarop het product of de module aangesloten is.

e) *Andere licentie modellen:* Andere licentiemodellen moeten omschreven en overeengekomen zijn in het individuele contract.

4. Verdere gebruiksbeperkingen

Het recht om het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL te gebruiken is onderhevig aan de volgende beperkingen:

- De KLANT is niet bevoegd om het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL anders en buiten de toegestane omvang volgens het individuele contract te gebruiken, noch om toestemming te geven om het materiaal door derden te laten gebruiken of om derden toe te staan toegang te krijgen tot het materiaal. Het gebruik van het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL is beperkt tot het ter beschikking stellen van support voor de interne zakelijke processen van de KLANT en aangesloten bedrijven. Het gebruik ten behoeve van het ondersteunen van zakelijke processen van een derde vergt een aparte overeenkomst.
- De KLANT zal niet zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van het BEDRIJF
 - a) sublicenties verlenen,
 - b) het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL in sublicentie geven aan derden, en evenmin dit uitlenen, of op enig andere manier dit materiaal voor het gebruik verzenden noch het gebruiken voor de doeleinden van derden, en zal derden geen toestemming geven om het materiaal te gebruiken en evenmin
 - c) om het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL te gebruiken om zelf programma's te ontwikkelen.

§ 4 Safeguarding rights to LICENSED MATERIAL

All rights to the LICENSED MATERIAL including all partial or complete copies made by CUSTOMER of the machine-readable CLIENT or of the DOCUMENTATION, even if processed, translated or combined in unaltered or processed form with other programs, are retained by COMPANY. CUSTOMER undertakes not to allow third parties (including other holders of licenses to the program concerned) to access the LICENSED MATERIAL, including copies of any kind. This shall also apply in the event that CUSTOMER's business is sold or wound up either in whole or in part. Employees of CUSTOMER and COMPANY and other persons, provided they are on CUSTOMER's premises for the purpose of using the LICENSED MATERIAL for CUSTOMER in accordance with contract, are not deemed to be third parties.

§ 4 Beschermde rechten aan het onder licentie verstrekte materiaal

Het BEDRIJF behoudt alle rechten op het onder licentie verstrekte materiaal – ongeacht de rechten van de KLANT op de gegevensdrager – met inbegrip van alle gedeeltelijke of volledige kopieën van de computer-leesbare CLIENT of van de DOCUMENTATIE, dat door de klant werd vervaardigd, zelfs indien dit werd verwerkt, vertaald of gewijzigd of verwerkt samen met andere programma's. De KLANT verplicht zich om niet toe te staan dat derden (met inbegrip van andere houders van licenties van het betreffende programma) toegang krijgen tot het onder licentie verstrekte materiaal met inbegrip van alle kopieën, van welke aard dan ook. Dit is ook van toepassing voor het geval dat het bedrijf van de KLANT wordt verkocht of geheel of ten dele wordt opgeheven. Werknemers van de KLANT en van het BEDRIJF en andere personen, die bij het BEDRIJF van de KLANT zijn voor het gebruik van het onder licentie verstrekte programma voor de KLANT in overeenstemming met het contract, worden niet als derden beschouwd.

§ 5 Availability of CLIENT / system requirements

1. Availability of CLIENT

COMPANY will make the respective CLIENT available for download by authorized users, where appropriate subject to certain provisos in respect of their access authorization. CUSTOMER is responsible for the due and proper installation and set-up of the CLIENT. Installation and set-up of the CLIENT may be undertaken by COMPANY by separate agreement. Such agreement would be subject to COMPANY's separate Terms and Conditions for Services and Works (available for inspection at www.atoss.com).

2. System requirements to be met by CUSTOMER

The system requirements for the deployment of the LICENSED MATERIAL by CUSTOMER and the use of the SERVICES are described in the system approval list made available to the CUSTOMER. CUSTOMER must ensure that these requirements

§ 5 Beschikbaarheid van CLIËNT / systeemvereisten

1. Beschikbaarheid van CLIËNT

Het BEDRIJF zal de betreffende CLIËNT beschikbaar maken om te downloaden door geautoriseerde gebruikers, waar passend in het kader van bepaalde voorschriften met betrekking tot hun toegangsbevoegdheid. De KLANT is verantwoordelijk voor de behoorlijke en correcte installatie en instelling van de CLIËNT. Het installeren en opzetten van de CLIËNT kan worden uitgevoerd door het BEDRIJF op grond van een aparte overeenkomst. Een dergelijke overeenkomst zal onderworpen zijn aan de aparte Algemene Voorwaarden van het BEDRIJF voor Diensten en Werken (kan worden nagelezen op www.atoss.com).

2. Systeemvereisten waaraan moet worden voldaan door de KLANT

De systeemvereisten voor het omzetten van het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL door de KLANT en het gebruik van de DIENSTEN zijn beschreven in de systeemgoedkeuringslijst beschikbaar gesteld aan de KLANT. De klant moet ervoor zorgen dat aan deze

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

are met. COMPANY is under no obligation to advise or draw attention to any third party licenses that may be required. It is the sole responsibility of CUSTOMER to investigate whether licenses are required to safeguard system requirements. The system requirements may change for future releases of the LICENSED MATERIAL. When announcing a new release (3 months in advance), COMPANY will provide details of the then applicable system requirements and make these available.

Moreover, an updated system approval list is available for CUSTOMER to download each time the CLIENT is updated (cf. § 7 No. 2). Alternatively CUSTOMER may at any time request COMPANY to provide an updated system approval list. Access to the ATOSS product is per telecommunication. Requirements for the use of the ATOSS product include in particular:

- APPS, BROWSER and / or CLIENT in a version compatible with the server-based release), and
- Infrastructure required to operate the CLIENT (hardware, network and Internet access, software) which complies with the system requirements published by COMPANY for compatibility with the server-based release

Further details are covered by the system approval list that is integral to the individual contract. COMPANY is not responsible either for commissioning or administration of system requirements. CUSTOMER is accordingly responsible for the installation and administration as well as the functionality of system requirements as well as for the installation and operation of the CLIENT. CUSTOMER's responsibility also extends to loading manual patches and updates to CLIENT as well as local data back-ups, etc.

vereisten is voldaan. Advies- of verwijzingsplichten van de VENNOOTSCHAP voor eventueel vereiste licenties bij derden bestaan niet. Voor de controle van de licentieplicht voor het vaststellen van de systeemvereisten is uitsluitend de KLANT verantwoordelijk. De systeemvereisten kunnen veranderen bij toekomstige releases van het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL. Wanneer er een nieuwe release wordt gepubliceerd (drie maanden vooraf), zal het bedrijf nadere details over de dan van toepassing zijnde systeemvereisten geven en deze ter beschikking stellen.

Bovendien is er een geactualiseerde systeemgoedkeuringslijst beschikbaar voor de KLANT, zodat hij te allen tijde de geactualiseerde CLIËNT kan downloaden (vgl. § 7 nr. 2). Als alternatief kan de KLANT te allen tijde het BEDRIJF verzoeken om een geactualiseerde systeemgoedkeuringslijst voor te leggen. Toegang tot het ATOSS product geschiedt via telecommunicatie. Vereisten voor het gebruik van het ATOSS product omvatten met name:

- APPS, BROWSER en/of CLIËNT in een versie die compatibel is met de server-gebaseerde release, en
- Infrastructuur die vereist is om de CLIËNT toe te passen (hardware, netwerk en internettoegang, software) die voldoet aan de systeemvereisten die gepubliceerd zijn door het BEDRIJF met betrekking tot compatibiliteit met de server-gebaseerde release.

Nadere details vallen onder de systeemgoedkeuringslijst die een integraal bestanddeel uitmaakt van het individuele contract. Het BEDRIJF is niet verantwoordelijk voor het assembleren of beheren van systeemvereisten. De KLANT is dienovereenkomstig verantwoordelijk voor het installeren en beheren evenals voor de functionaliteit van de systeemvereisten evenals voor het installeren en toepassen van de CLIËNT. De verantwoordelijkheid van de KLANT strekt zich eveneens uit tot het laden van manuele patches en updates op de CLIËNT evenals tot lokale databack-ups, enz.

IV. OPERATING SERVICES

§ 6 User profiles

1. General

The OPERATING SERVICES to be provided by COMPANY are as described in the description of services (Annex of these General Terms and Conditions).

2. User profiles for administrators of the ATOSS product

COMPANY will provide CUSTOMER with administrator access ("USER PROFILES") to the ATOSS product via the CLIENT for up to three (3) named employees ("the AUTHORIZED USERS"). COMPANY will in providing the OPERATING SERVICES furnish the AUTHORIZED USERS with use and access authorization comprising a user ID and a password ("ACCESS AUTHORIZATION"). Details are covered in the description of services (Annex of these General Terms and Conditions). It will be the task of the AUTHORIZED USERS to set up further ACCESS AUTHORIZATIONS with graduated authorization profiles for individual end users of the LICENSED MATERIAL.

§ 7 Maintenance services

1. Releases

COMPANY within the context of the individual contract will operate only the latest current release of the ATOSS product. In particular, no discontinued releases will be operated or supported. COMPANY will inform CUSTOMER of the requisite maintenance window in good time prior to a release change. New releases are new versions of the ATOSS product which lie within the scope of the program performance envelope and within this context include functional or technological adaptations. New releases also take account of

IV. TOEPASSINGSDIENSTEN

§ 6 Gebruiker profielen

1. Algemeen

De TOEPASSINGSDIENSTEN die door het BEDRIJF dienen te worden geleverd zijn zoals ze beschreven zijn in de omschrijving van de diensten (bijlage van deze algemene voorwaarden).

2. Gebruikersprofielen voor administratoren van het ATOSS product

Het BEDRIJF zal de KLANT voorzien van administrator toegangsrechten ("GEBRUIKERPROFIELEN") tot het ATOSS product via de CLIËNT voor maximaal drie (3) bij naam bekende medewerkers ("de GEAUTORISEERDE GEBRUIKERS"). Het BEDRIJF zal door de TOEPASSINGSDIENSTEN te leveren de GEAUTORISEERDE GEBRUIKERS voorzien van de gebruiks- en toegangsbevoegdheid die een gebruiker-ID en een password omvat (toegangsbevoegdheid). Details zijn vermeld in de omschrijving van de diensten (bijlage van deze algemene voorwaarden). Het zal tot de taak van de bevoegde gebruikers behoren om verdere TOEGANGSBEVOEGDHEDEN op te zetten met gestaffelde bevoegdheidsprofielen voor individuele eindgebruikers van het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL.

§ 7 Onderhoudsdiensten

1. Releases

Het BEDRIJF zal binnen de context van het individuele contract alleen de nieuwste release van het ATOSS product exploiteren. In het bijzonder zullen er geen aflopende "releases" worden geëxploiteerd of ondersteund. Het bedrijf zal de KLANT tijdig voorafgaand aan de verandering van de release informeren over het noodzakelijke onderhoudsvenster. Nieuwe releases zijn nieuwe versies van het ATOSS product die binnen de omvang van de programmaprestatie-omvang vallen en binnen deze context functionele of technische

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

amendments to statutory working hours legislation (under Dutch law) that have come into effect since previous releases became available. Together with new releases, CUSTOMER will also be provided with updated DOCUMENTATION on release changes, in electronic form.

2. CLIENT updates

COMPANY will inform CUSTOMER regarding new versions of the CLIENT which will be made available to CUSTOMER for download. With every new release, COMPANY will make a CLIENT available that is compatible with the new release.

3. Interventions by CUSTOMER

COMPANY's duty to eliminate faults in the LICENSED MATERIAL will lapse if any changes are made by CUSTOMER or third parties to the LICENSED MATERIAL or its environment which cause the fault. COMPANY will similarly be under no obligation to eliminate faults in the LICENSED MATERIAL if CUSTOMER fails to use the CLIENT that is compatible with the current release.

aanpassingen omvatten. Nieuwe releases houden tevens rekening met wijzigingen in wettelijke arbeidstijdenwetgeving (volgens de Nederlandse wet), die van kracht zijn geworden sinds de vorige release beschikbaar werd gesteld. Samen met nieuwe releases zal de KLANT tevens worden voorzien van geactualiseerde DOCUMENTATIE bij veranderingen in releases in elektronische vorm.

2. CLIËNT updates

Het BEDRIJF zal de KLANT informeren met betrekking tot nieuwe versies van de CLIËNT die aan de KLANT ter beschikking zullen worden gesteld om te downloaden. Met iedere nieuwe release zal het BEDRIJF een CLIËNT beschikbaar stellen die compatibel is met de nieuwe release.

3. Ingrepen door de KLANT

De verplichting van het BEDRIJF om fouten in het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL te verhelpen zal komen te vervallen wanneer er door de KLANT of door derden veranderingen in het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL tot stand zijn gebracht of in de omgeving ervan waardoor de storing is veroorzaakt. Het BEDRIJF zal eveneens geen verplichtingen hebben om fouten in het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL te verhelpen, wanneer de KLANT het nalaat om de CLIËNT te gebruiken die compatibel is met de actuele release.

V. HOTLINE

§ 8 Hotline operation

In conjunction with the use of SERVICES, COMPANY will make a hotline (telephone or e-mail) available to CUSTOMER and the latter's AUTHORIZED USERS. Details of this hotline are covered by the description of services (Annex of these General Terms and Conditions).

V. HELPDESK

§ 8 Helpdesk toepassing

In combinatie met het gebruik van diensten zal het BEDRIJF een helpdesk (telefoon of e-mail) aan de KLANT en de BEVOEGDE GEBRUIKERS van de laatstgenoemde ter beschikking stellen. Details over deze helpdesk zijn vervat in de omschrijving van de diensten (bijlage van deze algemene voorwaarden).

VI. COOPERATION ON THE PART OF CUSTOMER

§ 9 Support services and duties of CUSTOMER; indemnity

Insofar as is reasonable CUSTOMER shall support COMPANY in the performance of SERVICES, and in particular as follows:

a) If CUSTOMER detects a fault in the LICENSED MATERIAL, this should be reported to COMPANY together with all necessary documentary records, that is to say, extracts from data files, description of the fault and where appropriate dumps. COMPANY may if necessary request additional documentation. COMPANY will ensure that information provided will be treated as confidential.

b) CUSTOMER shall nominate a competent contact for COMPANY (a system administrator) and a deputy, via whom all communications will be conducted in connection with the performance of software maintenance services by COMPANY. CUSTOMER's system administrator will safeguard first level support for program users on CUSTOMER's premises. The system administrator will be recorded in COMPANY's sales information system.

c) CUSTOMER shall ensure that in each case the system requirements for the use of COMPANY's SERVICES are complied with.

d) CUSTOMER must ensure that ACCESS AUTHORIZATIONS allocated to CUSTOMER and/or to the AUTHORIZED USERS as well as CUSTOMER's network and other IT facilities at CUSTOMER's locations are protected against unauthorized access

VI. COÖPERATIE VAN DE KANT VAN DE KLANT

§ 9 Support diensten en verplichtingen van de KLANT; schadeloosstelling

Voor zover dit redelijkerwijs van hem kan worden gevergd, zal de KLANT het BEDRIJF ondersteunen bij het uitvoeren van diensten, en met name op de volgende manier:

a) Als de KLANT een fout in het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL constateert, dient dit aan het BEDRIJF te worden meegedeeld, samen met alle noodzakelijke gedocumenteerde vindplaatsen, d.w.z. uittreksels uit de databestanden, de omschrijving van de fout en waar van toepassing dumps. Het BEDRIJF kan indien nodig om aanvullende documentatie vragen. Het BEDRIJF zal er voor zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie vertrouwelijk wordt behandeld.

b) De KLANT zal een competente contactpersoon aanwijzen voor het BEDRIJF (een systeem administrator) en een plaatsvervanger, via wie alle communicatie zal lopen dat verband houdt met de uitvoering van de softwareonderhoudsdiensten door het BEDRIJF. De systeem administrator van de KLANT zal voor de ondersteuning op het eerste niveau zorgen voor programmegebruikers in het bedrijf van de KLANT. De systeem administrator wordt geregistreerd in het verkoopinformatiesysteem van het BEDRIJF.

c) De KLANT zal ervoor zorgen dat in ieder geval de systeemvereisten voor het gebruik van de DIENSTEN van het BEDRIJF worden nagekomen.

d) De KLANT moet er voor zorgen dat de toegangsbevoegdheden die toegewezen zijn aan de KLANT en/of aan de BEVOEGDE GEBRUIKERS evenals het netwerk van de KLANT en andere IT-faciliteiten in de locaties van de KLANT tegen onbevoegde toegang door derden worden beschermd. De KLANT moet er verder voor zorgen dat

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

by third parties. CUSTOMER must further ensure that the ACCESS AUTHORIZATIONS are not passed on to unauthorized third parties and that the password is changed regularly, at least once every six months.

e) CUSTOMER shall indemnify COMPANY against all claims by third parties resulting from unlawful use of the SERVICES by or with the consent of CUSTOMER, or in particular from legal disputes under the data protection, copyright or other legislation in connection with the use of SERVICES contrary to the contract or any adaption of the software by the CUSTOMER or a third party on its behalf. Should CUSTOMER recognize, or be expected to recognize, the risk of such an infringement, CUSTOMER shall be obliged to inform COMPANY forthwith.

f) CUSTOMER is responsible for parameterization, maintenance of master data and other measures aimed at customizing the ATOSS products ("SET-UP"). SET-UP may be undertaken by COMPANY by separate agreement.

VII. SERVICE LEVEL, RIGHTS IN CASE OF DEFECTS, LIABILITY

§ 10 ATOSS product service level; hotline

1. Availability of OPERATING SERVICES

Annual average availability of the OPERATING SERVICES will amount to at least ninety nine point five percent (99.50%) for ATOSS Cloud Solution, and at least ninety nine percent (99.00%) for ATOSS Cloud Solution Light ("AVAILABILITY"). Availability in respect of OPERATING SERVICES refers exclusively to the quality of the ATOSS product due to be provided by COMPANY at the interface to the server as described in the description of services (Annex of these General Terms and Conditions). Impairments in the course of data transmission from this interface point to CUSTOMER and/or in CUSTOMER's IT system fall within the area of responsibility of CUSTOMER.

2. Penalties

In the event that for reasons for which COMPANY is responsible, there is a shortfall in AVAILABILITY over the relevant measurement period, COMPANY shall be obliged to pay a contractual penalty to CUSTOMER as agreed in the description of services (Annex of these General Terms and Conditions) up to a total of maximum 15 % of the remuneration per calendar month. Details of the service levels and penalties in the event of non-compliance with service levels are covered in the description of services (Annex of these General Terms and Conditions). Where the statutory preconditions are met, in addition to the payment of penalties COMPANY shall be liable within the context of the agreed limits to pay compensation for any further loss or damage. Contractual penalties paid by COMPANY will be set off against any existing claims for compensation.

3. Hotline response times

The hotline service levels (response times) are graduated according to the fault category and are described in the description of services (Annex of these General Terms and Conditions).

4. Reporting non-availability

CUSTOMER must report non-compliance with service levels 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 service level infringement and its causes. CUSTOMER shall support COMPANY insofar as shall be reasonable in eliminating non-compliance with service levels.

de toegangsbevoegdheden niet worden doorgegeven aan onbevoegde derden en dat het wachtwoord regelmatig wordt veranderd, tenminste één keer per zes maanden.

e) De KLANT zal het BEDRIJF vrijwaren van alle vorderingen van derden resulterend uit onrechtmatig gebruik van de DIENSTEN door of met toestemming van de KLANT of in het bijzonder van gerechtelijke conflicten op grond van de privacybescherming, copyright of andere wetgeving verband houdend met het gebruik van DIENSTEN in strijd met het contract of een aanpassing van de software door de KLANT of een derde voor haar rekening. Mocht de KLANT het risico van een dergelijke inbreukpleging onderkennen of geacht worden dit de onderkennen, zal de KLANT verplicht zijn om het BEDRIJF onverwijld te informeren.

f) De KLANT is verantwoordelijk voor het parametreren, actualiseren van masterdata en andere maatregelen die bestemd zijn om de ATOSS producten ("SET-UP") toe te passen. SET-UP kan worden uitgevoerd door het BEDRIJF via een aparte overeenkomst.

VII. SERVICE NIVEAU, RECHTEN IN GEVAL VAN DEFECTEN, AANSPRAKELIJKHEID

§ 10 ATOSS product service niveau, helpdesk

1. Beschikbaarheid van TOEPASSINGSSERVICES

Jaarlijkse gemiddelde beschikbaarheid van TOEPASSINGSSERVICES zal tenminste negennegenentig komma vijf procent (99,5%) bedragen ("BESCHIKBAARHEID") voor ATOSS Cloud Solution en minimaal negennegenentig procent (99,00 %) voor ATOSS Cloud Solution Light. Beschikbaarheid met betrekking tot TOEPASSINGSSERVICES verwijst uitsluitend naar de kwaliteit van het ATOSS product dat door het BEDRIJF zal worden geleverd via de interface naar de server zoals beschreven is in de omschrijving van de diensten (bijlage van deze algemene voorwaarden). Haperingen in de loop van de datatransmissie vanuit dit interfacepunt naar de KLANT en/of in het IT systeem van de KLANT vallen binnen het verantwoordelijkheidsgebied van de KLANT.

2. Boetes

Voor het geval dat op gronden waarvoor het BEDRIJF verantwoordelijk is, de beschikbaarheid gedurende de relevante meetperiode te kort schiet, zal het BEDRIJF verplicht zijn om een contractuele boete aan de KLANT te betalen zoals overeengekomen is in de omschrijving van de diensten (bijlage van deze algemene voorwaarden) tot een maximaal bedrag van 15% van de vergoeding per kalendermaand. Details over de serviceniveaus en boetes voor het geval van niet-naleving van serviceniveaus worden aangegeven in de beschrijving van diensten (bijlage van deze algemene voorwaarden). Waar aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, zal het BEDRIJF naast de betaling van boetes aansprakelijk zijn binnen de context van de overeengekomen grenzen aan de betaling van schadevergoeding voor eventuele verdere schade of verliezen. Contractuele boetes die door het BEDRIJF zijn betaald worden verrekend met eventueel bestaande vorderingen op een schadevergoeding.

3. Helpdesk reactietijden

De helpdesk reactieserviceniveaus (reactietijden) zijn gestaffeld in overeenstemming met de storingscategorie en zijn beschreven in de omschrijving van de diensten (bijlage van deze algemene voorwaarden).

4. Meedelen van ontbrekende beschikbaarheid

De KLANT moet het niet voldoen aan serviceniveau's onverwijld melden, waarbij informatieve wordt verstrekt waarover de KLANT beschikt en die kan helpen om de fout te lokaliseren en on adequate maatregelen te nemen om de inbreuk op het overeengekomen serviceniveau te lokaliseren en de oorzaken ervan. De KLANT zal het BEDRIJF ondersteunen voor zover dit redelijkerwijs mogelijk is bij het verhelpen van het niet halen van het serviceniveau.

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

§ 11 Rights in case of defects in CLIENT and DOCUMENTATION

1. General

For the duration of the contract COMPANY warrants that the CLIENT will essentially fulfill the functions described in the **DOCUMENTATION** provided that it is deployed in accordance with the **DOCUMENTATION** and in accordance with contract.

2. Freedom from viruses

COMPANY declares that it has no knowledge of viruses in the supplied CLIENT or in the **DOCUMENTATION**. COMPANY will test the CLIENT and **DOCUMENTATION** with generally available, state-of-the-art current virus scanners to confirm whether CLIENT or **DOCUMENTATION** contain viruses or other malware. However, COMPANY accepts no further guarantee that the supplied CLIENT and **DOCUMENTATION** are free from viruses.

3. Liability for defects in CLIENT and DOCUMENTATION

In respect of CLIENT and **DOCUMENTATION**, CUSTOMER shall have such claims as are provided for by law in case of defects, with the following provisos: Defect claims do not extend to a CLIENT or documentation that has been altered by CUSTOMER or to a CLIENT which CUSTOMER does not deploy in the system environment described in the **DOCUMENTATION**, unless CUSTOMER can show that this was not the cause of the defect. Defect 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 (by download) a defect-free CLIENT or defect-free **DOCUMENTATION**. 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 efforts to make good not prove successful upon expiry of a reasonable deadline for the second time, or should COMPANY not succeed within a reasonable time in eliminating or working around a substantial deviation from the standard functionality described in the **DOCUMENTATION** in such manner as to render the program essentially usable for CUSTOMER, the latter may terminate the contract without notice or demand a reduction in remuneration. Where the statutory preconditions are fulfilled, in addition to termination of the contract or a reduction in cost CUSTOMER may also demand compensation. Any more extensive defect claims are excluded.

4. Exclusivity

CUSTOMER's rights in the event that SERVICES are not provided in accordance with contract are exclusively as provided for in § 10 of these Terms (service levels) and in this § 11 of these Terms. Any more extensive claims are excluded. This does not affect the limited liability for compensation as per § 12 of the Terms, nor the indemnification of CUSTOMER by COMPANY as per § 17 of these Terms.

§ 12 Liability

1. Unlimited liability

In accordance with the terms of the law COMPANY shall have unlimited liability

§ 11 Rechten in geval van defecten in CLIËNT en DOCUMENTATIE

1. Algemeen

Gedurende de looptijd van het contract garandeert het BEDRIJF dat de CLIËNT in hoofdlijnen zal voldoen aan de functies die beschreven zijn in de meegeleverde DOCUMENTATIE en dat het wordt toegepast in overeenstemming met de DOCUMENTATIE en in overeenstemming met het contract.

2. Vrijheid van virussen

Het BEDRIJF verklaart dat hem niets bekend is van virussen in de geleverde CLIËNT of in de DOCUMENTATIE. Het bedrijf zal de CLIËNT en de DOCUMENTATIE met algemeen beschikbare, met de stand van de techniek overeenkomende actuele virusscanners om te bevestigen of de CLIËNT of de DOCUMENTATIE virussen of andere malware bevatten. Het BEDRIJF biedt echter geen verdere garantie dat de geleverde CLIËNT en DOCUMENTATIE vrij van virussen zijn.

3. Aansprakelijkheid voor defecten in CLIËNT en DOCUMENTATIE

Met betrekking tot CLIËNT en DOCUMENTATIE zal de KLANT rechten hebben die in de wet zijn voorzien in geval van defecten, met de volgende voorbehouden: vorderingen met betrekking tot defecten strekken zich niet uit tot een CLIËNT of documentatie die gewijzigd is door de KLANT of tot een CLIENT die de KLANT niet inzet in de systeemomgeving die beschreven is in de DOCUMENTATIE, tenzij de KLANT kan aantonen dat dit niet de oorzaak van het defect was. Vorderingen met betrekking tot defecten zullen afhankelijk zijn van fouten die reproduceerbaar of identificeerbaar zijn. De KLANT moet fouten onverwijld meedelen, waarbij informatie zoals deze bekend is bij de KLANT wordt aangegeven en kan assisteren bij het identificeren van de fout en adequate noodzakelijke maatregelen nemen om de identificatie van de fout en de oorzaken ervan te vereenvoudigen. Volgend op een correcte rapportage zal het BEDRIJF aanvankelijk bevoegd zijn om dit te repareren door de fout te verhelpen of eraan te werken of door (via download) een foutloze CLIËNT of foutloze DOCUMENTATIE te leveren. Voor zover zulks technisch mogelijk is, in plaats van een gegevensdrager te sturen, zal het bedrijf bevoegd zijn om de foutloze versie aan de KLANT ter beschikking te stellen om te downloaden. Mochten er pogingen om te repareren voor de tweede keer niet succesvol blijken te zijn bij het verstrijken van een redelijke gestelde termijn of mocht het het BEDRIJF niet lukken om binnen een redelijke termijn een substantiële afwijking van de standaardfunctionaliteit zoals beschreven in de DOCUMENTATIE te verhelpen of eraan te werken op een manier dat het programma in wezen bruikbaar is voor de KLANT, kan de laatstgenoemde het contract met onmiddellijke ingang opzeggen of om een verlaging van de vergoeding verzoeken. Wanneer aan de wettelijke voorwaarden is voldaan, kan de KLANT naast de opzegging van het CONTRACT of een verlaging van de kosten tevens schadevergoeding eisen. Verdergaande vorderingen bij defecten zijn uitgesloten.

4. Exclusiviteit

De rechten van de KLANT voor het geval dat er geen SERVICES ter beschikking zijn gesteld in overeenstemming met het contract zijn exclusief zoals vastgelegd in § 10 van deze Voorwaarden (service niveaus) en in deze § 11 van deze Voorwaarden. Eventueel verdergaande vorderingen zijn uitgesloten. Dit beïnvloedt de beperkte aansprakelijkheid voor schadevergoeding volgens § 12 van de voorwaarden niet, evenmin de schadeloosstelling van de KLANT door het BEDRIJF volgens § 17 van deze Voorwaarden.

§ 12 Aansprakelijkheid

1. Onbeperkte aansprakelijkheid

In overeenstemming met de bepalingen van de wet is het BEDRIJF onbeperkt aansprakelijk

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

- 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. Liability in case of minor negligence

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

3. Exclusion of liability

Any more extensive liability on the part of COMPANY is excluded. 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. This does not affect § 17 of these Terms (Industrial property rights and third-party copyright).

4. Force majeure

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

5. 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.

VIII. OTHER PROVISIONS

§ 13 Term and termination

1. Initial term

The minimum term of the individual contract ("the **INITIAL TERM**") is agreed in each individual contract, however it shall be not less than 48 months, and shall begin on the date of commencement of the first payment period indicated on the first invoice for the monthly usage fees, by default on the date of the conclusion of the individual contract. Following the end of the INITIAL TERM the contract will be extended for 12 months at a time unless terminated by either party at three (3) months' notice prior to the end of the current term.

2. Termination without notice

The right to terminate the contract without notice for good cause remains unaffected.

a) In respect of the ATOSS Mobile Workforce Management module, both parties will have good cause if all of the APPs available for use of the module permanently cease to be available for license or further use (e.g. if third-party providers cease to provide the entire applications service).

b) CUSTOMER will, for example, have good cause to terminate without notice if COMPANY misses the target service level for the ATOSS product as defined in the description of services (Annex of

- voor opzet en grove nalatigheid

- voor nalatigheid die leidt tot de dood, lichamelijk letsel of schade aan de gezondheid,

- in overeenstemming met de bepalingen van de Duitse productaansprakelijkheidswetgeving (Produkthaftungsgesetz), en

- binnen de bepalingen van de garantie die door het BEDRIJF is geaccepteerd. .

2. Aansprakelijkheid in geval van lichte nalatigheid

In geval van een inbreuk op een wezenlijke contractuele verplichting die het doel van het contract in gevaar brengt (een hoofdplichting), op grond van lichte nalatigheid, zal het niveau van de wettelijke aansprakelijkheid van het BEDRIJF beperkt zijn tot typische, te voorziene schade afhankelijk van de aard van de betreffende zaak. Daarnaast zal de aansprakelijkheid van het BEDRIJF in dergelijke gevallen ongeacht de wettelijke gronden in ieder geval beperkt zijn tot € 25,000.00.

3. Uitsluiting van aansprakelijkheid

Een verder gaande aansprakelijkheid aan de kant van het BEDRIJF wordt uitgesloten. Anders dan in gevallen zoals omschreven in § 1 zal het BEDRIJF niet aansprakelijk zijn voor gedeerde winst of verloren besparingen, verliezen voortvloeiend uit vorderingen van derden en andere indirecte of gevolgschade of voor geregistreerde data. Dit heeft geen invloed op § 17 van deze Voorwaarden (industriële eigendomsrechten en auteursrechten van derden).

4. Overmacht

Het BEDRIJF zal niet aansprakelijk zijn voor gevallen van overmacht die het beschikbaar stellen van de contractuele diensten onmogelijk maken of tijdelijk verhinderen of waardoor de behoorlijke en correcte uitvoering van het contract onmogelijk wordt.

5. Het BEDRIJF zal niet aansprakelijk zijn voor gevallen van overmacht die het beschikbaar stellen van de contractuele werkzaamheden en diensten onmogelijk maken of tijdelijk verhinderen of waardoor de behoorlijke en correcte uitvoering van het contract onmogelijk wordt.

VIII. ANDERE BEPALINGEN

§ 13 Looptijd en beëindiging

1. Initiële looptijd

De minimale looptijd van het individuele contract ("de **INITIËLE LOOPTIJD**") is in ieder individueel contract overeengekomen, zal echter niet korter dan 48 maanden bedragen en begint op de begindatum van de eerste betalingsperiode die staat vermeld op de eerste rekening voor de maandelijkse vergoedingen, bij het ontbreken hiervan op de datum van het sluiten van het individuele contract. Na het einde van de initiële looptijd zal het contract telkens ook met 12 maanden worden verlengd, tenzij het door een van de partijen met een opzegtermijn van drie (3) maanden tegen het einde van de actuele looptijd.

2. Opzegging met onmiddellijke ingang

Het recht om het contract met onmiddellijke ingang op te zeggen op goede gronden blijft onaangetast.

a) Met betrekking tot de ATOSS Mobile Workforce Management module, zullen beide partijen goede gronden hebben indien alle APP's die beschikbaar zijn voor het gebruik van de module blijvend niet langer beschikbaar zijn voor een licentie of voor verder gebruik (bijv. indien de andere provider de gehele applicatieservice niet langer aanbiedt).

b) De KLANT zal, bijvoorbeeld goede gronden hebben om onmiddellijke ingang op te zeggen wanneer het BEDRIJF het beoogde serviceniveau voor het ATOSS product niet haalt, zoals dit gedefinieerd is in de

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

these General Terms and Conditions) by more than 5% on average in the course of a year.

c) COMPANY will, for example, have good cause if CUSTOMER (i) is in default of payment of the remuneration or a not inconsiderable part of the remuneration for three (3) consecutive months or (ii) over a period extending beyond three (3) months is in default of payment of remuneration in a sum which cumulatively amounts to the remuneration due for two (2) months. In such case COMPANY shall be entitled to terminate the contract without notice.

3. Duties upon the ending of the contract

At the end of the contract, the CUSTOMER's access to the OPERATING SERVICES and the hotline will be blocked. Within three (3) working days of the end of the contract, the CUSTOMER must return to the COMPANY or destroy (delete) all originals as well as all copies and partial copies of the CLIENTS, all components of the DOCUMENTATION and all other documents and information provided under this contract irrevocably and, if requested by the COMPANY, confirm the deletion in lieu of oath. The COMPANY will read out the CUSTOMER data of the productive system from the database within 3 (three) working days after the end of the contract. The data will be read out in CSV format and in a proprietary application format. This data will be zipped together with a copy of the user-defined directory of the CUSTOMER's installation ("Custom-Verzeichnis") and made available for download until its deletion. The COMPANY will completely and irrevocably delete all data stored in the ATOSS product, i.e. the installation, the database and all accesses, one (1) month after the end of the contract. If it is necessary for the CUSTOMER due to mandatory statutory provisions, the CUSTOMER may request the retention of certain documents against payment of a corresponding fee for archiving purposes.

4. The written form

Any termination of the individual contract must be made in writing (e-mail will not suffice).

5. Wind down / exit

If COMPANY terminates the individual contract on grounds of non-payment of the remuneration, CUSTOMER may request that services continue to be provided for a duration of up to two months from receipt of termination provided that the outstanding remuneration and the remuneration for the entire period is paid in advance.

§ 14 Remuneration, payment modalities

1. Remuneration for SERVICES

The remuneration for the SERVICES shall be paid on basis of a monthly usage fee, which is due from the time of the provision of the IT infrastructure services at the access point to the Internet in the computer center in accordance with section I Annex "Description of Services". This usage fee recurs monthly in advance in the installments as agreed in the individual contract, plus VAT at the statutory rate. The first invoice will be issued on the first day of the month following the provision of the IT infrastructure services at the access point to the Internet in the computer center in accordance with section I Annex "Description of Services".

If the contract begins or ends in mid-month, remuneration for this month will be billed on a pro rata basis only. COMPANY shall be entitled on January 1 each year to adjust the remuneration, whereby the change shall not exceed the increase in the official consumer index for the Federal Republic of Germany or a replacement index by more than two (2) full percentage points. All invoices are payable within ten (10) days from the date of invoice, without any discount or deduction. This is a deadline for payment.

omschrijving van de diensten (bijlage van deze algemene voorwaarden), en wel met meer dan 5% gemiddeld in de loop van een jaar.

c) Het BEDRIJF zal bijvoorbeeld goede gronden hebben als de KLANT (i) zijn vergoedingsbetalingen niet nakomt of een aanzienlijk gedeelte van de vergoeding voor drie (3) opeenvolgende maanden of (ii) over een periode die langer dan drie (3) maanden duurt achterstand heeft bij de betaling van de vergoeding over een bedrag dat in zijn totaliteit overeenkomst met de vergoeding die betaalbaar is over twee (2) maanden. In een dergelijk geval zal het BEDRIJF bevoegd zijn om het contract met onmiddellijke ingang op te zeggen.

3. Verplichtingen aan het einde van het contract

Bij beëindiging van het contract wordt de toegang van de KLANT tot de OPERATIONELE DIENSTEN en de Hotline geblokkeerd. De KLANT is verplicht om binnen drie (3) werkdagen na beëindiging van het contract de originele exemplaren en alle kopieën en deelkopieën van de CLIENTEN, alle onderdelen van de DOCUMENTATIE en alle andere overige in het kader van dit contract verstrekte documenten en informatie aan het BEDRIJF terug te geven of deze onherroepelijk te vernietigen (verwijderen) en dit op verzoek van het BEDRIJF onder ede of plechtige belofte te bevestigen. Het BEDRIJF zal binnen 3 (drie) werkdagen na beëindiging van het contract de gegevens van de KLANT van het productdossier uitlezen uit de database. De gegevens worden uitgelezen in een CSV-formaat en in een eigen applicatieformaat. Deze gegevens worden samen met een kopie van de aangepaste directory van de installatie van de KLANT gezippt en ter beschikking gesteld om te downloaden, zodat deze kunnen worden verwijderd. Het BEDRIJF zal één (1) maand na beëindiging van het contract alle gegevens die in het ATOSS-product zijn opgeslagen, d.w.z. de installatie, de database en alle toegangen, volledig en onherroepelijk wissen. Indien dit voor de KLANT nodig is omwille van dwingende wettelijke voorschriften, kan de KLANT verzoeken om bepaalde documenten te bewaren tegen betaling van een overeenkomstige vergoeding voor zuivere archiveringsdoeleinden.

4. Het schriftelijke vormvereiste

Iedere opzegging van het individuele contract dient schriftelijk te geschieden (e-mail is niet voldoende).

5. Afwikkeling / opzegging

Als het BEDRIJF het individuele contract opzegt op grond van het niet betalen van de vergoeding, kan de KLANT verzoeken dat de diensten worden aangeboden voor de duur van maximaal twee maanden vanaf ontvangst van de opzegging, onder de voorwaarde dat de uitstaande vergoeding en de vergoeding voor de gehele periode vooraf wordt betaald.

§ 14 Vergoeding, betalingsmodaliteiten

1. Vergoeding voor DIENSTEN

De vergoeding voor de DIENSTEN geschiedt vanaf de levering van de IT-infrastructuurdiensten overeenkomstig lid I annex "Dienstenspecificatie" aan de toegang tot het internet in het computercentrum, in het kader van een maandelijks gebruikersvergoeding. Dit dient door de KLANT te worden betaald en is verschuldigd in de termijnen die in het individuele contract vooraf zijn vastgelegd, vermeerderd met de wettelijke omzetbelasting. De eerste rekening wordt voor het eerst verstuurd op de eerste dag van de maand die volgt op de levering van de IT-infrastructuurdiensten overeenkomstig lid I van de bijlage "Dienstenspecificatie" aan de toegang tot het internet in het computercentrum.

Als het contract midden in de maand begint of eindigt, zal de vergoeding voor deze maand slechts op een evenredige basis in rekening worden gebracht. Het bedrijf zal bevoegd zijn op 1 januari van ieder jaar de vergoeding aan te passen, waarbij de verandering de stijging in de officiële consumentenindex voor de Bondsrepubliek Duitsland of een vervangende index niet met meer dan twee (2) volle procentpunten te boven zal gaan. Alle facturen dienen binnen tien (10) dagen na

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

2. Penalties payable by COMPANY pursuant to § 10 of these Terms (service levels) will be set off by COMPANY against the invoice for the next month following determination of the relevant annual average. Any penalties not yet set off at the time the contract ends will be offset in a final invoice and disbursed as appropriate.

3. Insofar as CUSTOMER shall have entered into agreements to extend the license or use additional modules, the remuneration will be increased on the basis of COMPANY's price list as amended.

4. The occurrence of faults or non-compliance with service levels shall not entitle CUSTOMER to withhold or reduce payments. It is incumbent on COMPANY to take economically and technically reasonable steps to eliminate the fault or provide instructions on how to work around it. Insofar as is reasonable CUSTOMER shall support COMPANY in doing so.

§ 15 Data protection

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.

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 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.

§ 16 Non-disclosure

Both CUSTOMER and COMPANY are obliged to treat all confidential information, trade and business secrets of which they

factuurdatum betaald te worden, alles zonder enige korting of verrekening. Dit is een fatale termijn.

2. Boetes die door het BEDRIJF dienen te worden betaald conform § 10 van deze Voorwaarden (serviceniveaus) worden door het BEDRIJF verrekend met de factuur voor de volgende maand, volgens op het bepalen van het relevante jaarlijkse gemiddelde. Eventuele boetes die nog niet verrekend zijn op het moment dat het contract eindigt, worden in een eindafrekening verrekend en dienovereenkomstig uitgekeerd.

3. Voor zover de KLANT overeenkomsten heeft gesloten om de licentie te verlengen of extra modules te gebruiken, zal de vergoeding worden verhoogd op basis van de prijslijst van het BEDRIJF zoals deze op dat moment geldt.

4. Het voorkomen van fouten of het niet voldoen aan serviceniveaus zal de KLANT niet het recht geven om betalingen achter houden of te verlagen. Het is zaak van het BEDRIJF of economisch en technisch redelijke stappen te ondernemen om de fouten te verhelpen of instructies te geven over hoe er mee kan worden omgegaan. Voor zover zulks redelijkerwijs te verlangen is, zal de klant het bedrijf bij deze activiteiten ondersteunen.

§ 15 Gegevensbescherming

Bij de ondertekening hebben het BEDRIJF en de KLANT een overeenkomst gesloten over de verwerking van gegevens in opdracht in overeenstemming met de vereisten van de DSGVO. DSGVO = [Datenschutz-Grundverordnung - Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)] ledere vorm van verwerking van persoonsgegevens in opdracht van het BEDRIJF wordt uitgevoerd op basis van deze overeenkomst inzake gegevensverwerking in opdracht van het BEDRIJF. Wanneer diensten worden uitgevoerd door het BEDRIJF moet de KLANT ervoor zorgen dat de persoonsgegevens van zijn werknemers alleen dan op de systemen van de KLANT voor de werknemers van het BEDRIJF toegankelijk zijn wanneer en voorzover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de diensten door het BEDRIJF. De overdracht van niet-geanonimiseerde persoonsgegevens (bijv. Testgegevens, stamgegevens van werknemers enz.) aan het BEDRIJF is in het kader van de door het BEDRIJF te leveren diensten niet toegestaan.

Het BEDRIJF en/of de aan haar gelieerde dochterondernemingen kunnen analyses en evaluaties uitvoeren, waarbij in sommige gevallen gebruik wordt gemaakt van klantgegevens en -informatie, zoals licentie-informatie, technische informatie of bijvoorbeeld, informatie die voortvloeit uit de technische voorwaarden voor het gebruik van het licentiemateriaal, het gebruik ervan en de dienst- en ondersteuning door de KLANT, zoals hieronder beschreven ("analyses"). Voor het doel van deze analyses wordt de informatie geanonimiseerd en samengevoegd en vervolgens automatisch naar het BEDRIJF en/of de aan haar gelieerde dochterondernemingen gestuurd. Met het oog op de automatische verzending van deze informatie zal de KLANT of, in het geval van de ATOSS Cloud Solution, het BEDRIJF voor de KLANT een technische verbinding tot stand brengen tussen het systeem van de KLANT en het BEDRIJF waardoor de informatie automatisch naar het BEDRIJF kan worden verzonden. De in de klantgegevens opgenomen niet geanonimiseerde persoonsgegevens worden - tenzij anders is overeengekomen - alleen gebruikt voor het leveren van de contractueel overeengekomen diensten. De analyses op basis van geanonimiseerde informatie kunnen daarentegen wel gebruikt worden voor bijvoorbeeld de volgende doeleinden: systeemverbeteringen, technische middelen en ondersteuning, onderzoek en ontwikkeling voor cloud en consulting diensten, het testen van de data integriteit en beveiliging, interne behoefteplanning, sectorale ontwikkelingen, toepassingen voor AI (kunstmatige intelligentie) en anonieme benchmarking met andere opdrachtgevers.

§ 16 Geheimhouding

Zowel de KLANT als het BEDRIJF zijn verplicht om alle vertrouwelijke informatie, handels- en zakelijke geheimen waarvan zij kennis krijgen

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

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 § 16.

binnen de context van hun contractuele relatie, vertrouwelijk te behandelen en zij zullen met name deze gegevens niet aan derden meedelen en deze gegevens niet voor andere dan voor contractuele doeleinden gebruiken. Voor zover de KLANT het recht heeft om in afwijking van het voorgaande vertrouwelijke informatie door te geven aan derden (met inbegrip van de aan haar gelieerde bedrijven) op basis van contractuele of wettelijke bepalingen, verbindt de KLANT zich vooraf schriftelijk tot geheimhouding overeenkomstig de bepalingen van deze § 16; de KLANT is verplicht deze derden schriftelijk te verplichten tot geheimhouding.

§ 17 Industrial property rights and third-party copyright

COMPANY will defend CUSTOMER against all claims deriving from a breach of industrial property rights or copyright resulting from use of the licensed material in accordance with contract, and reimburse CUSTOMER for costs and compensation imposed by a court of law within the framework of § 12 (Liability), provided that CUSTOMER notifies COMPANY of such claims forthwith and in writing and all defenses and settlement negotiations are reserved for COMPANY. Where such claims are asserted or expected, COMPANY may at its expense alter or exchange the licensed material. Should it not be possible either to do so or to obtain a right of use at reasonable expense, either of the contracting parties may terminate the contract for the licensed material concerned without notice. In such case COMPANY will be liable to CUSTOMER for losses directly incurred as a result of termination pursuant to § 12 (Liability). COMPANY shall have no liability in any way if claims are made by third parties on the basis of LICENSED MATERIAL having been used other than in a valid, unaltered version or in conjunction with other programs not supplied by COMPANY under conditions other than as contractually agreed (including any third party licenses that may be required).

§ 17 Industriële eigendomsrechten en auteursrechten van derden

Het BEDRIJF zal de KLANT tegen alle vorderingen verdedigen voortvloeiend uit een inbreuk industriële eigendomsrechten of auteursrechten resulterend uit het gebruik van het onder licentie verstrekte materiaal in overeenstemming met het contract, en de KLANT de kosten en schadevergoeding terug betalen, die door een rechtbank opgelegd werd binnen het kader van § 12 (aansprakelijkheid) onder de voorwaarde dat de KLANT het BEDRIJF onverwijld en schriftelijk informeert ten aanzien van dergelijke vorderingen en alle verdedigingsmiddelen en schikkingsonderhandelingen aan het BEDRIJF worden overgelaten. Wanneer dergelijke vorderingen worden ingesteld of verwacht, kan het BEDRIJF voor zijn rekening het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL wijzigen of vervangen. Mocht het niet mogelijk zijn om ofwel dit te doen of om een gebruiksrecht tegen redelijke kosten te verkrijgen, dan kunnen beide contractpartijen het contract over het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL, waarop dit betrekking heeft, met onmiddellijke ingang opzeggen. In een dergelijk geval zal het BEDRIJF aansprakelijk zijn tegenover de KLANT voor schade die het rechtstreekse gevolg is van de opzegging voortvloeiend uit § 12 (aansprakelijkheid). Het BEDRIJF zal op geen enkele manier aansprakelijk zijn als er vorderingen door derden worden ingesteld op basis van het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL dat werd gebruikt op een andere manier dan in een geldige, ongewijzigde versie of in combinatie met andere programma's, die niet door het BEDRIJF werden geleverd onder andere omstandigheden, dan contractueel is overeengekomen (inclusief eventueel vereiste licenties bij derden).

§ 18 Prohibition of use

Where it has particular grounds to do so, COMPANY shall be entitled to prohibit CUSTOMER from using the LICENSED MATERIAL or OPERATING SERVICES. The following will in particular constitute good cause: (a) A breach of the terms of the rights of use pursuant to § 3 of these Terms (Rights of use) not remedied upon expiry of a period of ten (10) days following notice to cease and desist; (b) an application to initiate insolvency proceedings against CUSTOMER's assets, or (c) default on payments in the amount of two (2) monthly installments. COMPANY will restore use of the LICENSED MATERIAL upon submission of proof that such cause has been eliminated.

§ 18 Verboden gebruik

Wanneer er bijzondere gronden zijn om zulks te doen, zal het BEDRIJF bevoegd zijn om het de KLANT te verbieden om het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL of de TOEPASSINGSSERVICES te gebruiken. In navolgende gevallen zal in het bijzonder sprake zijn van goede gronden: (a) een inbreuk op bepalingen van de gebruiksrechten in overeenstemming met § 3 van deze Voorwaarden (gebruiksrechten), die niet opgeheven is na afloop van een periode van tien (10) dagen volgend op de mededeling om zulks na te laten; (b) een verzoek om een insolventieprocedure onder het vermogen van de KLANT in te stellen of (c) beslag op betalingen in de omvang van twee (2) maandelijks termijnen. Het BEDRIJF zal het gebruik van het ONDER LICENTIE VERSTREKTE MATERIAAL hervatten, zodra het bewijs is geleverd, dat dergelijke gronden niet langer bestaan.

§ 19 Right of inspection

CUSTOMER grants COMPANY the right to verify compliance with the terms of the contract by objectively suitable technical means. CUSTOMER shall support COMPANY as necessary in the course of such verification and ensure that the inspection can be conducted without hindrance. Notification of each inspection and the precise measures to be taken must be given at least five (5) working days in advance by ATOSS. Should the inspection reveal a breach of the license, the costs of the inspection must be paid by CUSTOMER. For each breach of the terms of the individual contract, CUSTOMER undertakes to make restitution for such usage fees as may be due on the basis of COMPANY's price list as amended.

§ 19 Recht van inspectie

De KLANT verleent het bedrijf het recht om de overeenstemming met de bepalingen van het contract door middel van objectief geschikte technische middelen te controleren. De KLANT zal het BEDRIJF voor zover nodig is ondersteunen in de loop van een dergelijke verificatie en ervoor zorgen dat de inspectie zonder hinder kan worden uitgevoerd. De aankondiging van iedere inspectie en de nauwkeurige maatregelen die zullen worden genomen, moeten tenminste vijf (5) werkdagen voorafgaand door ATOSS worden gegeven. Mocht de inspectie een inbreuk op de licentie aan het licht brengen, dan moeten de kosten van de inspectie door de KLANT worden betaald. Voor iedere inbreuk op de bepalingen van het individuele contract verplicht de KLANT zich om

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

dergelijke gebruiksvergoedingen die op basis van de actuele prijslijst van het BEDRIJF betaalbaar zijn, te vergoeden.

§ 20 Written form, law, jurisdiction

1. Alterations or amendments must be made in writing in order to be effective. This likewise applies to any waiver of this clause requiring the written form. 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.

2. This contract is subject exclusively to German law. Application of the conflict of law rules contained therein or of the "uniform CISG" (UN Convention on the International Sales of Goods) is expressly excluded. 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.

3. The place of fulfillment for all obligations arising from this contract is Munich.

§ 21 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.

§ 22 Language

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

§ 20 Schriftelijk vormvereiste, toepasselijk recht, bevoegde rechtbank

1. Wijzigingen of aanpassingen moeten schriftelijk worden gedaan willen ze rechtsgeldig zijn. Dit is eveneens van toepassing, wanneer van dit schriftelijke vormvereiste wordt afgezien. Het BEDRIJF heeft evenwel het recht om, in het kader van wat voor de KLANT redelijk is, deze Algemene Bedrijfsvoorwaarden eenzijdig te wijzigen indien dit om belangrijke redenen noodzakelijk is. Belangrijke redenen kunnen met name zijn: nieuwe technische ontwikkelingen of wettelijke randvoorwaarden, aanpassingen van de regelgeving voor het omgaan met persoonsgegevens en het opheffen van een achteraf ontstane verstoring van de contractuele relatie. Het BEDRIJF zal de KLANT van elke voorgenomen wijziging op de hoogte brengen door de reglementaire inhoud van de gewijzigde clausules mee te delen aan het door de KLANT opgegeven contactadres. De beoogde wijziging wordt onderdeel van de Algemene Bedrijfsvoorwaarden tussen het BEDRIJF en de KLANT in zoverre de KLANT niet binnen zes weken na ontvangst van de kennisgeving van de wijziging schriftelijk of mondeling bezwaar heeft aangetekend tegen het opnemen hiervan in de contractuele relatie. De tegenstrijdige algemene bepalingen van de KLANT zijn niet van toepassing.

2. Dit contract valt uitsluitend onder het Duitse recht. De toepassing van de wettelijke regels die hierin vervat zijn of van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Alle geschillen, die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomsten, deze Algemene Voorwaarden en enige en alle andere geschillen tussen partijen, zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter van de rechtbank in München, Duitsland.

3. De betaling voor alle verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst, is München.

§ 21 Rechtsgeldigheidsclausule

Mocht een afzonderlijke bepaling ongeldig zijn, dan zal dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aantasten. De partijen zullen samenwerken om ongeldige bepalingen te vervangen door bepalingen die de bepalingen welke ongeldig zijn, het dichtst benaderen.

§ 22 Taal

In geval van eventuele inconsistenties tussen de Engels en de Nederlandse versie van deze Algemene Voorwaarden, is de Engelse versie doorslaggevend.

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

<h3>ANNEX - DESCRIPTION OF SERVICES</h3>	<h3>BIJLAGE – OMSCHRIJVING VAN DE DIENSTEN</h3>
<p>This Annex is an integral part of the General Terms and Conditions. Terms in this Annex which are written in CAPITAL LETTERS have the meaning given to them in the General Terms and Conditions or in the individual agreement unless a different definition is explicitly agreed in this Annex.</p>	<p>Deze Bijlage is een integraal onderdeel van de Algemene Voorwaarden. De bepalingen in deze Bijlage die in HOOFDLETTERS geschreven zijn, hebben de betekenis die eraan is toegekend in de Algemene Voorwaarden of in de individuele overeenkomst, tenzij in deze Bijlage expliciet een andere definitie is overeengekomen.</p>
<p>GENERAL</p> <p>The services of hosting and running ATOSS PRODUCTS comprise on the one hand the provision of the entire IT infrastructure in the computer center required for running the application on the server side (ASES; as per product description) together with associated services, and on the other the technical operation of the application (ASES) together with associated services. The actual scope of services will depend on the product; for details, please see table in Section III.</p> <p>The CUSTOMER will access the application (ASES) exclusively via different CLIENTS, APPS or a BROWSER.</p> <p>In particular, the CUSTOMER has no direct access to the database or the application server(s). Read/write access to defined directories can be set up for interfaces and various requirements.</p> <p>The CLIENTS, BROWSER and APPS as well as the terminals and other input devices, including any software required to operate them, will be operated by the CUSTOMER. The COMPANY will provide the CUSTOMER with the required CLIENT to the extent agreed in the contract. The CUSTOMER can access the APPS via app stores or by downloading them from websites; BROWSERS must be licensed from third party suppliers.</p>	<p>ALGEMEEN</p> <p>De diensten op het gebied van hosten en toepassen van ATOSS PRODUCTEN omvatten enerzijds het beschikbaar stellen van de complete IT infrastructuur in het computercentrum die vereist is voor het uitvoeren van de applicatie aan de serverzijde (ASES; zie productomschrijving) in combinatie met bijbehorende diensten, en anderzijds de technische toepassing van de applicatie (ASES) in combinatie met bijbehorende diensten. De feitelijke omvang van de diensten hangt af van het product. Zie de tabel in Hoofdstuk III voor details.</p> <p>De KLANT krijgt exclusief toegang tot de applicatie (ASES) exclusief via verschillende CLIENTEN, APPS of via een BROWSER.</p> <p>In het bijzonder heeft de KLANT geen directe toegang tot de database of de applicatieserver(s). Lezen/schrijven-toegang tot vastgelegde directories kunnen worden ingericht voor interfaces en diverse benodigde zaken.</p> <p>De CLIENTEN, BROWSER en APPS evenals de terminals en andere invoerapparatuur; inclusief alle software die nodig is om ze toe te passen, worden toegepast door de KLANT. Het BEDRIJF voorziet de KLANT van de vereiste CLIENT in de omvang die in het contract overeen is gekomen. De KLANT kan de APPS oproepen via app stores of door ze te downloaden van websites; BROWSERS moeten in licentie worden gegeven door toeleverende derden.</p>
<p>I. HOSTING PROVISION SERVICES – IT INFRASTRUCTURE</p>	<p>I. HOSTING DIENSTEN – IT INFRASTRUCTUUR</p>
<p>Provision of the entire IT infrastructure required for the server-side operation of the ATOSS PRODUCT in the computer center. The selection of the suitable infrastructure, in particular the sizing of the infrastructure is based on the current licensing data. The use of the SERVICES is limited to the simultaneous users resulting from the respective current licensing data. These are shown in the ATOSS product or in the load profile.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provision of the application and database servers needed to run the application • Provision of a suitable server-side network infrastructure (firewall, router) • Provision of an access point. It is a prerequisite that the CUSTOMER has an internet connection and, in the case of a VPN connection (side to side), a VPN-capable router. • Provision of a back-up infrastructure, and 	<ul style="list-style-type: none"> • Terbeschikkingstelling van de volledige IT-infrastructuur die nodig is voor de werking aan de serverzijde van het ATOSS-PRODUCT in het computercentrum. De keuze van de geschikte infrastructuur, met name de dimensionering van de infrastructuur is gebaseerd op de actuele licentiegegevens. Het gebruik van de DIENSTEN is beperkt tot gebruikers die gelijktijdig gebruik maken van de actuele licentiegegevens. Deze worden in het ATOSS-product of in het capaciteitsprofiel weergegeven. • Beschikbaar stellen van de applicatie en database servers die nodig zijn om de applicatie toe te passen • Beschikbaar stellen van een geschikt netwerk aan de serverzijde infrastructuur (firewall, router) • Beschikbaar stellen van een toegangspunt. Hierbij is een voorwaarde dat de KLANT een internetaansluiting heeft en, in geval van een VPN-verbinding (side to side), een router met VPN-mogelijkheden. • Beschikbaar stellen van een back-upinfrastructuur en

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

<ul style="list-style-type: none"> All the licenses required for running the infrastructure (e.g. operating system, database management system, back-up software, ...). 			<ul style="list-style-type: none"> alle licenties die vereist zijn voor het toepassen van de infrastructuur (bijv. besturingssysteem, database management systeem, back-up software, ...). 		
II. OPERATING SERVICES - OVERVIEW			II. TOEPASSINGSDIENSTEN - OVERZICHT		
<p>The COMPANY will provide the following OPERATING SERVICES:</p> <ul style="list-style-type: none"> Installation and basic technical configuration of the ATOSS PRODUCT; changes of release for the ATOSS PRODUCT; Importing bug fixes to the ATOSS PRODUCT (not for discontinued releases); Back-ups in accordance with agreed procedures Supervision of the ATOSS PRODUCT during normal operation; Importing updates and patches to operating system and the database management system; Importing updates and patches to all other server-side system components (e.g. firewall, routers); Administration of operating system, database management system, associated user and access rights, firewall configuration, and; Supervision of system environment from the handover point. 			<p>Het BEDRIJF zal de volgende TOEPASSINGSDIENSTEN ter beschikking stellen:</p> <ul style="list-style-type: none"> Installatie en technische configuratie van het ATOSS PRODUCT; veranderingen van releases voor het ATOSS PRODUCT; Importeren van bug fixes op het ATOSS PRODUCT (niet voor aflopende releases); Back-ups in overeenstemming met de overeengekomen procedures; Controle van het ATOSS PRODUCT tijdens het normale bedrijfsgebruik; Importeren van updates en patches voor het besturingssysteem van het database management systeem; Importeren van de updates en patches voor alle overige systeemcomponenten aan de serverzijde (bijv. firewall, routers); Beheren van besturingssysteem, database management systeem, bijbehorende gebruikers- en toegangsrechten, firewall configuratie, en; Bewaking van de systeemomgeving vanuit het overdrachtpunt van de VPN-aansluiting. 		
III. DETAILED DESCRIPTION OF SERVICES RELATING TO APPLICATION SOFTWARE:			III. GEDETAILLEERDE OMSCHRIJVING VAN DE DIENSTEN M.B.T. DE APPLICATIE SOFTWARE:		
Scope of Services	ATOSS Cloud Solution	ATOSS Cloud Solution Light	Omvang van de diensten	ATOSS Cloud Solution	ATOSS Cloud Solution Light
Productive system			Productief systeem		
➤ Availability of the application	99.5%	99.0%	➤ Beschikbaarheid van de applicatie	99,5%	99,0%
➤ Data backup	✓	✓	➤ Gegevensback-up	✓	✓
➤ Monitoring of availability	✓	✓	➤ Bewaking van beschikbaarheid	✓	✓
➤ Application log analysis	✓	-	➤ Applicatielogboek-analyse	✓	-
➤ Maximum 1 new release per year (for the product ATOSS Time Control Major or Minor Releases, for all other products Major Releases only)	✓	✓	➤ Maximaal 1 nieuwe release per jaar (voor het product ATOSS Time Control Major of Minor Releases, voor alle andere producten alleen Major Releases)	✓	✓
➤ Provision of bug fixes (not for discontinued releases)	✓	✓	➤ Levering van bug fixes (niet voor aflopende releases)	✓	✓

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

Test system			Teststelsysteem		
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Installation and operations ➤ Maximum 1 new release per year (for the product ATOSS Time Control Major or Minor Releases, for all other products Major Releases only) ➤ Data transfer from productive system before new release ➤ Provision of bug fixes (not for discontinued releases) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> - - - - 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Installatie en uitvoering ➤ Maximaal 1 nieuwe release per jaar (voor het product ATOSS Time Control Major of Minor Releases, voor alle andere producten alleen Major Releases) ➤ Gegevensoverdracht van productieve systeem voor nieuwe release ➤ Levering van bug fixes (niet voor aflopende releases) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ✓ ✓ ✓ 	<ul style="list-style-type: none"> - - - -
<p>The term Major Release refers to each release so described by COMPANY and designated by a release number preceding the period (e.g. 3.x; 4.x, etc.).</p> <p>The term Minor Release refers to each release so described by COMPANY and designated by a release number following the period (e.g. x.1; x.2, etc.).</p> <p>The term Release refers to both Major Releases and Minor Releases.</p> <p>The COMPANY will in each case inform the CUSTOMER two (2) months in advance before any new release is imminent.</p> <p>On the test system an up-to-date set of the CUSTOMER's productive data will be imported (not including customer-specific scripts and reports if these cannot be transferred in the standard system), and the change of release will be carried out. The CUSTOMER then has the chance and the obligation to test the installation on the test system within fourteen (14) days ("TEST PERIOD"). Separate agreements on the scope and duration of test periods can be made in individual cases.</p> <p>The change of release will be made in the live system by the COMPANY after the CUSTOMER has completed the TEST PERIODS.</p> <p>In particular, the COMPANY will not provide the following services:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) services for programs where the CUSTOMER has not used the programs in accordance with the DOCUMENTATION; and b) provision of completely new functions which constitute a significant expansion of the scope of performance as well as the provision of new products. Such expansions and new products can be provided by the COMPANY on conclusion of an additional agreement. 			<p>De term Major Release verwijst naar iedere release, die zo omschreven is door het BEDRIJF en aangeduid is door middel van een relesenummer voorafgaand aan de periode (bijv. 3.x; 4.x, enz.).</p> <p>De term Minor Release verwijst naar iedere release die aldus omschreven is door het BEDRIJF en aangeduid is door een relesenummer volgend op de periode (bijv. x.1; x.2, enz.).</p> <p>De term release verwijst zowel naar Major Releases als naar Minor Releases.</p> <p>Het BEDRIJF zal in ieder geval de KLANT twee (2) maanden voordat er een nieuwe release zal worden ingevoerd, informeren.</p> <p>Op het teststelsysteem wordt een up-to-date set van de productieve gegevens van de KLANT geïmporteerd (niet inclusief klant-specifieke scripts en reports indien deze niet in het standaardsysteem kunnen worden verzonden), en de verandering van release zal worden uitgevoerd. De KLANT heeft vervolgens de kans en de verplichting om de installatie op het teststelsysteem te testen binnen veertien (14) dagen ("TEST PERIODE"). Aparte overeenkomsten met betrekking tot de omvang en de duur van de testperiode kunnen in voorkomende gevallen worden gesloten.</p> <p>De verandering van release wordt in het online systeem uitgevoerd door het BEDRIJF nadat de KLANT de TESTPERIODE heeft afgesloten.</p> <p>Het BEDRIJF zal uitdrukkelijk niet de volgende diensten aanbieden:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) diensten voor programma's waarbij de KLANT de programma's niet heeft gebruikt in overeenstemming met de DOCUMENTATIE; en b) beschikbaar stellen van geheel nieuwe functies die een aanzienlijke uitbreiding van de omvang van het prestatievermogen betekenen evenals het beschikbaar stellen van nieuwe producten. Dergelijke uitbreidingen en nieuwe producten kunnen door het BEDRIJF worden aangeleverd na het sluiten van aanvullende overeenkomst. 		

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

<p>4. Back-ups shall be carried out in accordance with agreed procedures, as follows:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Application server back-up: 1 "full" back-up weekly, 6 "incremental" back-ups per week, retained for 7 days from day of back-up • Database back-up: 1 "full" back-up weekly 6 "incremental" back-ups per week, retained for 7 days from day of back-up <p>The data volume for backups, etc., of the CUSTOMER is included in the monthly user fee. The CUSTOMER is obligated, via the activated access points, to only store data that are necessary for processing in connection with the customer's ATOSS product. Data no longer required, such as reports issued and data from and to interfaces, are to be deleted promptly. For an additional fee, your client advisor will be pleased to support you in setting up the respective data deleting routines. Insofar as the actual utilization and the data volume actually used for backups, etc., significantly deviates from typical utilization and typical volume required for backups, the COMPANY shall retain the right to adjust the monthly user fee accordingly. Insofar as the current, monthly requirements for backups, etc., is more than 100% higher than the average monthly volume required for backups, etc., of the preceding six months, the COMPANY shall also retain the right to adjust the monthly user fee accordingly.</p>	<p>4. Back-ups zullen in overeenstemming met overeengekomen procedures als volgt worden uitgevoerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Applicatie server back-up: 1 "volledige" back-up per week, 6 "incrementele" back-ups per week, beschikbaar gehouden gedurende 7 dagen vanaf de dag van de back-up • Database back-up: 1 "volledige" back-up per week, 6 "incrementele" back-ups per week, beschikbaar gehouden gedurende 7 dagen vanaf de dag van de back-up <p>Het datavolume voor back-ups e.d. van de KLANT is in de maandelijkse gebruiksvergoeding inbegrepen. De KLANT is verplicht om via de voor hem geactiveerde toegangen alleen gegevens te bewaren die nodig zijn voor de verwerking met zijn ATOSS-product. Gegevens die niet langer nodig zijn, zoals versies van verslagen en gegevens van en naar interfaces moeten tijdig worden verwijderd. Tegen een aparte vergoeding ondersteunt uw adviseur u graag bij het opzetten van passende routines voor het verwijderen hiervan. Wanneer het werkelijke gebruik en de hoeveelheid gegevens die daadwerkelijk voor back-ups e.d. worden gebruikt significant afwijken van een typisch gebruik voor back-ups e.d., behoudt de VENNOOTSCHAP zich het recht voor om de maandelijkse gebruiksvergoeding dienovereenkomstig aan te passen. Indien het actuele, maandelijkse verbruik voor back-ups e.d. ruim 100% hoger ligt dan het gemiddelde maandelijkse verbruik voor back-ups e.d. van de laatste 6 maanden ervoor, behoudt de VENNOOTSCHAP zich hier ook het recht voor om de maandelijkse gebruiksvergoeding dienovereenkomstig aan te passen.</p>
<p>IV. HOTLINE</p>	<p>IV. HELPDESK</p>
<p>1. The COMPANY will provide the CUSTOMER with a hotline for the following matters relating to the SERVICES:</p> <ol style="list-style-type: none"> reporting application errors problems in transferring data via the interface to third party systems (e.g. payroll) as long as this interface was previously working successfully problems in recording data with input terminals as long as these terminals were previously working successfully questions on the running of the ATOSS product, how to operate it or its functions. 	<p>1. Het BEDRIJF zal de KLANT voorzien van een helpdesk voor de volgende zaken die betrekking hebben op de DIENSTEN:</p> <ol style="list-style-type: none"> mededelen van applicatiefouten problemen bij het verzenden van data via de interface naar systemen van derden (bijv. payroll) zolang deze interface voorafgaand correct functioneerde problemen met het registreren van data met invoerterminals zolang deze terminals voorafgaand correct functioneerde. Vragen over het toepassen van het ATOSS PRODUCT, hoe het wordt toegepast of wat zijn functies zijn.
<p>2. The purpose of the hotline is not to install input terminals or interfaces with third party systems. The hotline does not replace the need for training on the running, operation and functions of the LICENSED MATERIAL. Hotline expenses for problems caused by deliberate acts or gross negligence on the part of the CUSTOMER (e.g. entering commands in the software against the explicit instructions of the hotline, etc.) do not form part of the hotline services.</p> <p>In consultation with the CUSTOMER, the COMPANY is entitled to pass problems which do not form part of this agreement to other offices which are able to supply help/answers to such questions. If the CUSTOMER orders and takes advantage of services from such offices, such services will be invoiced separately and they do not form part of this agreement.</p>	<p>2. Het doel van de helpdesk is niet om invoerterminals of interfaces te installeren met systemen van derden. De helpdesk vervangt niet de behoefte aan training met betrekking tot de toepassing, de exploitatie en de functies van het LICENTIE MATERIAAL. Helpdesk kosten voor de problemen die worden veroorzaakt door opzettelijke handelingen of bewuste roekeloosheid van de kant van de KLANT (bijv. het invoeren van commando's in de software in strijd met de uitdrukkelijke instructies van de helpdesk enz.) maken geen deel uit van de helpdeskdiensten.</p> <p>In overleg met de KLANT is het BEDRIJF bevoegd om problemen die geen deel uitmaken van deze overeenkomst door te geven aan andere kantoren die in staat zijn om hulp te bieden bij/antwoorden te geven op dergelijke vragen. Als de KLANT diensten van dergelijke kantoren bestelt of er van profiteert, zullen dergelijke diensten apart in rekening worden gebracht en ze maken geen deel uit van deze overeenkomst.</p>
<p>3. The hotline can be reached during supported working hours (see section on "Service Level Agreements") via the hotline</p>	<p>3. De helpdesk is te bereiken gedurende de kantooruren (zie het hoofdstuk over "Service niveau overeenkomsten") via het</p>

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

<p>telephone numbers to be communicated separately to the CUSTOMER or via email.</p>	<p>telefoonnummer van de helpdesk om apart of via de e-mail naar de KLANT toe te worden gecommuniceerd.</p>
<p>4. All other services not contained in the above clauses, will not be included in the scope of hotline support such as:</p> <p>a) deployment of consultants on the CUSTOMER's premises; or</p> <p>b) other services going beyond giving advice on user problems in connection with the existing installation.</p>	<p>4. Alle overige diensten die geen deel uitmaken van de bovenstaande clausules worden niet tot de omvang van de helpdesksupport behorend beschouwd, zoals:</p> <p>a) inschakelen van adviseurs in het bedrijf van de KLANT; of</p> <p>b) andere diensten die verder gaan dan het geven van advies over problemen van gebruikers verband houdend met de bestaande installatie.</p>
<p>V. SERVICE LEVEL AGREEMENT – ATOSS PRODUCT</p>	<p>V. SERVICE NIVEAU OVEREENKOMST– ATOSS PRODUCT</p>
<p>1. The working hours supported ("service hours") for the ATOSS PRODUCT (live system) are:</p>	<p>1. De kantooruren gedurende welke support wordt geboden ("service uren") voor het ATOS PRODUCT (online systeem) zijn:</p>
<p>Monday to Friday from 08:00 to 18:00, – except for national holidays (unless 24.12. and 31.12. fall on a Saturday or Sunday and are therefore in any case outside of supported working hours, in which case the supported working hours on these days are from 08:00 to 12:00).</p>	<p>Maandag t/m vrijdag van 08.00 tot 18:00 uur, – met uitzondering van nationale feestdagen (tenzij 24-12 en 31-12 op een zaterdag of zondag vallen en daardoor in ieder geval buiten de kantooruren met support vallen, in welk geval de kantooruren met support op die dagen van 08:00 tot 12:00 uur lopen).</p>
<p>2. The working hours not supported for the ATOSS PRODUCT (live system) are:</p> <p>Monday to Thursday from 18:00 to 08:00 on the following day; Friday from 18:00 to Monday 08:00 as well as on national holidays. If a system malfunction occurs during unsupported working hours, it will be dealt with when supported working hours commence.</p>	<p>2. De kantooruren waarop geen support voor het ATOSS PRODUCT (online systeem) beschikbaar is zijn:</p> <p>Maandag t/m donderdag van 18:00 tot 08:00 de volgende dag; vrijdag van 18:00 tot maandag 08:00 evenals op nationale feestdagen. Als er zich een systeemstoring voordoet gedurende de uren dat er geen support is, wordt deze behandeld wanneer de kantooruren met support zijn hervat.</p>
<p>3. Availability is calculated as follows:</p> <p>a) "Availability" means the ratio of (i) the difference between system operating hours (SL) and non-availability (NV) during system working hours during a contract year to (ii) the system operating hours during this assessment period, expressed as a percentage.</p> <p>b) The system working hours ("SL") are the total amount of time during a contract year (in minutes) during which the COMPANY is supposed to be contractually able to provide the ATOSS product. The initial obligation relates to the service hours. However, the periods designated below during service hours are not to be taken into account in determining the system working hours:</p> <p>(i) malfunctions in or due to the condition of the infrastructure not to be provided by the COMPANY, malfunctions or other events for which the COMPANY is not responsible, malfunctions or other events caused by circumstances of force majeure;</p> <p>(ii) periods of scheduled non-availability (see below);</p> <p>(iii) malfunctions due to restrictions in data transmission outside the data network operated by the COMPANY, e.g. due to a line failure or malfunction with other providers or telecoms suppliers; as well as</p> <p>(iv) Malfunctions due to improper use of the PERFORMANCE or use that deviates from the information shown in the ATOSS product or in the load profile or that exceed the system resources (fair use). The system resources are dimensioned based on the respective current licensing data.</p>	<p>3. Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:</p> <p>a) "Beschikbaarheid" betekent de verhouding van (i) het verschil tussen systeem bedrijfsuren (SL) en niet-beschikbaarheid (NV) gedurende de systeem bedrijfsuren in de loop van een contractjaar van (ii) de systeem bedrijfsuren gedurende dit beoordelingsstijdvak, uitgedrukt als percentage.</p> <p>b) De systeem bedrijfsuren ("SL") is de totale hoeveelheid tijd in de loop van een contractjaar (in minuten) gedurende welke het BEDRIJF wordt verondersteld contractueel in staat te zijn om het ATOS product te leveren. De initiële verplichting heeft betrekking tot de service uren. Echter, de perioden gedurende de service uren die hieronder zijn aangegeven, worden niet mee gerekend bij het bepalen van de systeem bedrijfsuren:</p> <p>(i) functiestoringen in of ten gevolge van de toestand van de infrastructuur die niet door het BEDRIJF wordt geleverd, functiestoringen of andere gebeurtenissen waarvoor het BEDRIJF niet verantwoordelijk is, functiestoringen of andere gebeurtenissen die door overmacht zijn ontstaan;</p> <p>(ii) perioden van geplande niet-beschikbaarheid (zie hieronder);</p> <p>(iii) functiestoringen op grond van beperkingen in de datatransmissie buiten het datanetwerk dat door het BEDRIJF wordt geëxploiteerd, bijv. op grond van een lijnstoring of functiestoringen met andere providers of telecomaanbieders; evenals</p> <p>(iv) Storingen als gevolg van onoordeelkundig gebruik of afwijking van de beschrijving in of op het ATOSS-product resp. het capaciteitsprofiel of het gebruik van DIENSTEN die de systeembronnen overschrijden (fair use). De systeembronnen zijn gedimensioneerd op basis van de actuele licentiegegevens.</p>

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

<p>"Non-availability" ("NA") denotes the time during a contract year (in minutes) during which the CUSTOMER or the AUTHORIZED USER is not able during system working hours to use the ATOSS PRODUCT (live system) in accordance with the contract due a category 1 error (cf. VII.2. below).</p>	<p>"Niet-beschikbaarheid" ("NA") geeft de tijd aan gedurende een contractjaar (in minuten) gedurende welke de KLANT of de GEAUTORISEERDE GEBRUIKER niet in staat is gedurende de bedrijfsuren van het systeem om het ATOSS PRODUCT (online systeem) te gebruiken in overeenstemming met de overeenkomst op grond van een categorie 1 fout (vgl. VII.2. hieronder).</p>
<p>Availability is calculated as follows:</p>	<p>Beschikbaarheid wordt als volgt berekend:</p>
<p>$A \text{ (in \%)} = (SL - NA) : (SL) \times 100$</p> <p>Calculations must be rounded up or down to one decimal place (from numeral 5 the decimal place is to be rounded up; from numeral 4 the decimal place is to be rounded down).</p> <p>c) The scheduled non-availability in accordance with sub-clause V. 3 b) (iii) above is made up of regular maintenance windows and repairs which become necessary at short notice.</p>	<p>$A \text{ (in \%)} = (SL - NA) : (SL) \times 100$</p> <p>Berekeningen moeten naar boven of naar beneden worden afgerond op een decimaal (vanaf het cijfer 5 dient de decimaal naar boven te worden afgerond; vanaf cijfer 4 dient de decimaal naar beneden te worden afgerond).</p> <p>c) De geplande niet-beschikbaarheid in overeenstemming met onder bepaling V. 3 b) (iii) hierboven heeft betrekking op regelmatige onderhoudswensen en reparaties die noodzakelijk worden op korte termijn.</p>
<p>4. The parties agree the following maintenance windows:</p> <p>a) Changes to the routine environment, bug fixes and new releases in test and live systems as well as importing real data from the live system to the test system will be carried out during service hours during the day in consultation with the CUSTOMER.</p> <p>b) Changes can also be made outside of service hours at the CUSTOMER's request with the prior agreement of the COMPANY and as part of a separate order. In this case there may be surcharges for late work, night work or working on Sundays or holidays.</p> <p>c) Maintenance windows which are required at short notice will be agreed between the COMPANY and the CUSTOMER on an individual basis and announced by the COMPANY in good time during operating hours. The CUSTOMER can reject the maintenance window. If the CUSTOMER rejects maintenance work relevant to the safety of the system, the agreed Service Level and warranty rights will be suspended until the safety-relevant maintenance work has been completed.</p> <p>Examples of maintenance windows being required at short notice are:</p> <ul style="list-style-type: none"> • required configuration changes which only take effect after the system has been rebooted; • measures to prevent errors or correction of Category 1 errors; or • installation of patches/updates requested by the CUSTOMER to correct Category 2 and 3 errors outside of a routine maintenance window. <p>The COMPANY will contact the system supervisor nominated by the CUSTOMER by phone or email and carry out the maintenance work in the agreed time window dictated by the situation.</p>	<p>4. De partijen komen de volgende onderhoudsvensters overeen:</p> <p>a) Veranderingen in de routine omgeving, bug fixes en nieuwe releases in test- en online systemen evenals het invoeren van werkelijke data vanuit het online systeem in het testsysteem worden uitgevoerd gedurende de service uren in de loop van de dag in overleg met de KLANT.</p> <p>b) Veranderingen kunnen eveneens worden uitgevoerd buiten de service uren op verzoek van de KLANT met de voorafgaande toestemming van het BEDRIJF en in het kader van een aparte opdracht. In dat geval kunnen er kosten in rekening worden gebracht voor overwerk, nachtwerk en voor het werk op zondagen of feestdagen.</p> <p>c) Onderhoudsvensters die nodig zijn op korte termijn worden overeengekomen tussen het BEDRIJF en de KLANT op individuele basis en worden door het BEDRIJF op tijd gedurende de bedrijfsuren aangekondigd. De KLANT kan het onderhoudsvenster afwijzen. Als de KLANT onderhoudswerk weigert dat relevant is voor de veiligheid van het systeem worden het overeengekomen serviceniveau en de garantierechten opgeschort totdat de veiligheidsrelevante onderhoudswerkzaamheden zijn voltooid.</p> <p>Voorbeelden van onderhoudsvensters die nodig zijn op korte termijn zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vereiste configuratieveranderingen die alleen worden geëffectueerd nadat het systeem herstart is; • maatregelen om fouten te voorkomen of correctie van categorie 1 fouten; of • installatie van patches/updates die aangevraagd zijn door de KLANT om categorie 2 en 3 fouten te corrigeren buiten een routine onderhoudsvenster om. <p>Het BEDRIJF zal telefonisch of per e-mail contact opnemen met de systeem supervisor die aangewezen is door de KLANT en het onderhoudswerk uitvoeren in het overeengekomen tijdsvenster afhankelijk van de betreffende situatie.</p>

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

VI. SERVICE LEVEL AGREEMENT – HOTLINE	VI. SERVICE NIVEAU OVEREENKOMST – HELPDESK																																
Hotline response times: The agreed response time ("ART") during service hours is max. 1 hour for Category 1 errors, max. 2 hours for Category 2 errors and max. 4 hours for Category 3 errors.	Helpdesk reactietijden: De overeengekomen reactietijd ("ART") gedurende de service-uren bedraagt max. 1 uur voor categorie 1 fouten, max. 2 uur voor categorie 2 fouten en max. 4 uur voor categorie 3 fouten.																																
The response time is calculated as follows: 1. The response time per call ("RTC") is the time between receipt of an error report ("RE") from one of the CUSTOMER'S AUTHORIZED USERS on the COMPANY'S hotline and the time when the COMPANY sends feedback ("FB") to the CUSTOMER stating that the error report has been received and that work has started to correct the error. 2. The response time applies within service hours (cf. V.1. above). 3. The periods designated below during service hours are not to be taken into account in determining the RZC: a) malfunctions in or due to the condition of the infrastructure not to be provided by the COMPANY, any malfunctions or other events for which the COMPANY is not responsible, malfunctions or other events caused by circumstances of force majeure and which therefore lead to a delay in an error report from the CUSTOMER being received by the COMPANY and/or the time when FB from the COMPANY is received by the CUSTOMER; or b) in the event of restrictions in data transmission outside the data or communications network operated by the COMPANY, e.g. due to a line failure or malfunction with other providers or telecoms suppliers.	De reactietijd wordt als volgt berekend: 1. De reactietijd per oproep ("RTC") is de tijd tussen het ontvangen van een foutmelding ("RE") van een van de GEAUTORISEERDE GEBRUIKERS van de KLANT op de helpdesk van het BEDRIJF en het tijdstip waarop het BEDRIJF feedback ("FB") stuurt aan de KLANT waarin aangegeven wordt dat de foutmelding is ontvangen en dat de werkzaamheden zijn begonnen om de fout te herstellen. 2. De reactietijd is van toepassing binnen de service-uren (vgl. V.1. hierboven). 3. De perioden die hier onder aangegeven zijn gedurende de service-uren worden niet in aanmerking genomen bij het bepalen van de RZC: a) Functiestoringen in of ten gevolge van de toestand van de infrastructuur die niet door het BEDRIJF wordt aangeleverd, eventuele functiestoringen of andere gebeurtenissen waarvoor het BEDRIJF niet verantwoordelijk is, functiestoringen of andere gebeurtenissen die veroorzaakt worden door omstandigheden of overmacht en die daardoor tot een vertraging in een foutmelding door de KLANT leiden die door het BEDRIJF wordt ontvangen, en/of het tijdstip waarop FB van het BEDRIJF door de KLANT wordt ontvangen; of b) In het geval van beperkingen in de data transmissie buiten het data- of communicatienetwerk dat door het BEDRIJF wordt geëxploiteerd, bijv. op grond van lijnstoring of functiestoring met andere providers of telecomaandieners.																																
VII. PENALTIES	VII. BOETES																																
1. The COMPANY will be obliged to pay penalties to the CUSTOMER in accordance with the General Terms and Conditions for failing to meet the Service Level for the ATOSS product specified in Section V. The penalties to be paid by the COMPANY will be calculated as follows: Deviation from AVAILABILITY (annual average) Penalty (reference: monthly usage fee) <table border="0" data-bbox="97 1608 746 1921"> <tr> <td>> 0.0 ≤ 0.5 percentage points</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>> 0.5 ≤ 1.0 percentage points</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>> 1.0 ≤ 1.5 percentage points</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>> 1.5 ≤ 1.6 percentage points</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>> 1.6 ≤ 1.7 percentage points</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>> 1.7 ≤ 1.8 percentage points</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>> 1.8 ≤ 1.9 percentage points</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>> 1.9 percentage points</td> <td>15% (maximum)</td> </tr> </table>	> 0.0 ≤ 0.5 percentage points	3%	> 0.5 ≤ 1.0 percentage points	4%	> 1.0 ≤ 1.5 percentage points	10%	> 1.5 ≤ 1.6 percentage points	11%	> 1.6 ≤ 1.7 percentage points	12%	> 1.7 ≤ 1.8 percentage points	13%	> 1.8 ≤ 1.9 percentage points	14%	> 1.9 percentage points	15% (maximum)	1. Het BEDRIJF zal verplicht zijn om boetes aan de KLANT te betalen in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden wanneer het serviceniveau voor het ATOSS PRODUCT niet wordt gehaald zoals gespecificeerd in Hoofdstuk V. De boetes die door het BEDRIJF dienen te worden betaald, worden als volgt berekend: Afwijking van BESCHIKBAARHEID (jaargemiddelde) Boete (referentie: maandelijkse gebruiksvergoeding) <table border="0" data-bbox="754 1630 1401 1944"> <tr> <td>> 0,0 ≤ 0,5 percentagepunten</td> <td>3%</td> </tr> <tr> <td>> 0,5 ≤ 1,0 percentagepunten</td> <td>4%</td> </tr> <tr> <td>> 1,0 ≤ 1,5 percentagepunten</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>> 1,5 ≤ 1,6 percentagepunten</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>> 1,6 ≤ 1,7 percentagepunten</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>> 1,7 ≤ 1,8 percentagepunten</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>> 1,8 ≤ 1,9 percentagepunten</td> <td>14%</td> </tr> <tr> <td>> 1,9 percentagepunten</td> <td>15% (maximum)</td> </tr> </table>	> 0,0 ≤ 0,5 percentagepunten	3%	> 0,5 ≤ 1,0 percentagepunten	4%	> 1,0 ≤ 1,5 percentagepunten	10%	> 1,5 ≤ 1,6 percentagepunten	11%	> 1,6 ≤ 1,7 percentagepunten	12%	> 1,7 ≤ 1,8 percentagepunten	13%	> 1,8 ≤ 1,9 percentagepunten	14%	> 1,9 percentagepunten	15% (maximum)
> 0.0 ≤ 0.5 percentage points	3%																																
> 0.5 ≤ 1.0 percentage points	4%																																
> 1.0 ≤ 1.5 percentage points	10%																																
> 1.5 ≤ 1.6 percentage points	11%																																
> 1.6 ≤ 1.7 percentage points	12%																																
> 1.7 ≤ 1.8 percentage points	13%																																
> 1.8 ≤ 1.9 percentage points	14%																																
> 1.9 percentage points	15% (maximum)																																
> 0,0 ≤ 0,5 percentagepunten	3%																																
> 0,5 ≤ 1,0 percentagepunten	4%																																
> 1,0 ≤ 1,5 percentagepunten	10%																																
> 1,5 ≤ 1,6 percentagepunten	11%																																
> 1,6 ≤ 1,7 percentagepunten	12%																																
> 1,7 ≤ 1,8 percentagepunten	13%																																
> 1,8 ≤ 1,9 percentagepunten	14%																																
> 1,9 percentagepunten	15% (maximum)																																
2. The following error categories will be used to determine whether the Service Level has been met:	2. De volgende foutcategorieën worden gebruikt om te bepalen of het serviceniveau gehaald is:																																

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

<p>a) <i>Errors which prevent operation</i> (error category 1): serious errors, e.g. errors which result in the ATOSS product not being able to be used; errors in central functions which lead to the entire application aborting.</p> <p>b) <i>Errors which hinder operation</i> (error category 2): middling errors, e.g. errors in the application which do not cause the system to abort, do not form part of the other errors listed in category 1, but which at the same time are serious enough to warrant an error correction in the next release. In particular, the defect cannot be bypassed by organizational means to a justifiable degree.</p> <p>c) <i>Other errors</i> (error category 3): small errors, e.g. errors which have no significant effect on functionality or usability. The use of the ATOSS PRODUCT is not or only marginally restricted as a result.</p>	<p>a) <i>Fouten die het gebruik onmogelijk maken</i> (fout categorie 1): ernstige fouten, bijv. fouten die ertoe leiden dat het ATOSS PRODUCT niet in staat is om te worden gebruikt; fouten in centrale functionaliteiten die ertoe leiden dat de gehele applicatie uitvalt.</p> <p>b) <i>Fouten die het gebruik hinderen</i> (fout categorie 2): middelzware fouten, bijv. fouten in de applicatie die er niet toe leiden dat het systeem uitvalt, die geen deel uitmaken van de andere fouten die vermeld zijn in categorie 1, maar die tegelijkertijd ernstig genoeg zijn om een correctie van de fout in de volgende release te garanderen. In het bijzonder kan het defect niet worden omzeild door organisatorische middelen in een te rechtvaardigen omvang.</p> <p>c) <i>Andere fouten</i> (fouten categorie 3): kleine fouten, bijv. fouten die geen aanzienlijke gevolgen hebben voor de functionaliteit of bruikbaarheid. Het gebruik van het ATOSS PRODUCT wordt niet of slechts marginaal beperkt als gevolg hiervan.</p>								
<p>VIII. SERVICE LEVEL REPORTING</p>	<p>VIII. SERVICE NIVEAU RAPPORTAGE</p>								
<p>1. Supervision of the ATOSS PRODUCT by the COMPANY during normal operation comprises the</p> <ul style="list-style-type: none"> • continuous monitoring of the ATOSS PRODUCT with the aid of automated control mechanisms; • inspection of the ATOSS PRODUCT log files (not in the case of Cloud Solution Light) 	<p>1. Controle van het ATOSS PRODUCT door het BEDRIJF gedurende het normale bedrijfsgebruik omvat de</p> <ul style="list-style-type: none"> • voortdurende bewaking van het ATOSS PRODUCT met de hulp van geautomatiseerde controlemechanismen; • inspectie van de ATOSS PRODUCT log bestanden (niet in geval van Cloud Solution Light). 								
<p>2. The COMPANY will continually review the Service Level. Reports will be generated on the Service Levels in standard monthly reports, and all relevant non-availabilities listed including start, finish and reasons. Malfunctions which result in the Service Level not being met, are communicated by the COMPANY to the CUSTOMER immediately after the malfunction has been corrected with reference to the type and seriousness of the breach and an explanation of the solution. The COMPANY will send the reports to the CUSTOMER by email no later than the 10th working day of the following month.</p>	<p>2. Het BEDRIJF zal het service niveau continue bekijken. Er worden rapporten gegenereerd op het service niveau in maandelijks standaard rapporten en alle relevante niet-beschikbaarheden worden vermeld met inbegrip van start, eind en redenen. Functiestoringen die ertoe leiden dat het serviceniveau niet wordt gehaald, worden door het BEDRIJF onmiddellijk aan de KLANT gecommuniceerd nadat de functiestoring werd gecorrigeerd onder verwijzing naar het type en de ernst van de overtreding en een uitleg met betrekking tot de oplossing. Het BEDRIJF stuurt de rapporten per e-mail naar de KLANT en dat uiterlijk op de 10^e werkdag van de daarop volgende maand.</p>								
<p>IX. CONTRIBUTORY SERVICES SUPPLIED BY THE CUSTOMER</p>	<p>IX. AANVULLENDE DIENSTEN DIE WORDEN GELEVERD DOOR DE KLANT</p>								
<p>In addition to the contributory obligations agreed in the General Terms and Conditions, the CUSTOMER is obliged to provide the following contributory services:</p>	<p>Naast de aanvullende verplichtingen die overeengekomen zijn in de Algemene Voorwaarden is de KLANT verplicht om de volgende aanvullende diensten te leveren:</p>								
<p>1. The CUSTOMER must carry out the following tests by the following deadlines. The tests can also be carried out by the COMPANY against a separate order and separate remuneration</p>	<p>1. De KLANT moet de volgende tests uitvoeren tegen de navolgende deadlines. De tests kunnen eveneens worden uitgevoerd door het BEDRIJF in het kader van een aparte opdracht en tegen aparte betaling.</p>								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Performance to be tested by the CUSTOMER</th> <th>Test deadline</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Installation and basic technical configuration of the ATOSS PRODUCT</td> <td>2 weeks from information that system has been provided for testing</td> </tr> </tbody> </table>	Performance to be tested by the CUSTOMER	Test deadline	Installation and basic technical configuration of the ATOSS PRODUCT	2 weeks from information that system has been provided for testing	<table border="1"> <thead> <tr> <th>De door de KLANT te testen prestaties</th> <th>Test deadline</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Installatie en basis technische configuratie van het ATOSS PRODUCT</td> <td>2 weken vanaf de informatie dat het systeem voor testdoeleinden beschikbaar werd gesteld</td> </tr> </tbody> </table>	De door de KLANT te testen prestaties	Test deadline	Installatie en basis technische configuratie van het ATOSS PRODUCT	2 weken vanaf de informatie dat het systeem voor testdoeleinden beschikbaar werd gesteld
Performance to be tested by the CUSTOMER	Test deadline								
Installation and basic technical configuration of the ATOSS PRODUCT	2 weeks from information that system has been provided for testing								
De door de KLANT te testen prestaties	Test deadline								
Installatie en basis technische configuratie van het ATOSS PRODUCT	2 weken vanaf de informatie dat het systeem voor testdoeleinden beschikbaar werd gesteld								

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

<p>New release of the ATOSS PRODUCT</p>	<p>2 weeks from information that system has been provided for testing</p>	<p>Nieuwe release van het ATOSS PRODUCT</p>	<p>2 weken vanaf de informatie dat het systeem voor testdoeleinden ter beschikking is gesteld</p>
<p>Update to ATOSS PRODUCT</p>	<p>2 weeks from system being provided for testing</p>	<p>Update bij ATOSS PRODUCT</p>	<p>2 weken vanaf het moment dat het systeem voor testdoeleinden ter beschikking werd gesteld.</p>
<p>2. The CUSTOMER will only use the ATOSS PRODUCT within the limits of the agreed system resources and will not use it excessively (fair use). An average use of dialogs and programs in the ATOSS PRODUCT with usual limitations and usual data volumes will be assumed in order to calculate the system resources. Calling up data with no limitations and very large data volumes can lead to very large data structures with a vastly increased resource requirement and even to system failures, and must therefore be avoided by the CUSTOMER.</p> <p>3. Incorrect or incomplete configurations may impair the stability of the ATOSS product. If the COMPANY notifies the CUSTOMER concerning configuration problems of which it has become aware via application log analysis or in any other way, the CUSTOMER shall rectify the problems immediately.</p>		<p>2. De KLANT zal het ATOSS PRODUCT alleen binnen de grenzen van de overeengekomen systeemresources gebruiken en zal het niet buitensporig gebruiken (fair gebruik). Een gemiddeld gebruik van dialogen en programma's in het ATOSS PRODUCT met gebruikelijke beperkingen en gebruikelijke datavolumes wordt verondersteld teneinde de systeem resources te kunnen berekenen. Het oproepen van data zonder beperkingen en van zeer grote data volumes kan tot zeer omvangrijke data structuren leiden met een sterke vergrote behoefte aan resources en zelfs tot systeemstoringen en dient daarom door de KLANT te worden voorkomen.</p> <p>3. Onjuiste en onvolledige configuraties kunnen de stabiliteit van het ATOSS product schaden. Als het BEDRIJF de KLANT op de hoogte stelt van configuratieproblemen die het heeft gesignaleerd via application log analysis of op een andere manier, zal de KLANT de problemen onmiddellijk verhelpen.</p>	
<p>X. ADDITIONAL OPTIONAL SERVICES</p>		<p>X. AANVULLENDE OPTIONELE DIENSTEN</p>	
<p>No further services are owed beyond the SERVICES defined. The following additional services in particular, do not form part of the SERVICES and must be agreed between the parties as additional services to be separately remunerated. At the request of the CUSTOMER, the COMPANY will submit a quotation for the additional services listed below. Further additional services can be quoted on request.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support for setting up and testing a VPN connection (side to side) • Set-up, parameterization, maintenance of master data and other measures to customize the ATOSS PRODUCT; • Connection of time recording and access terminals: Set-up and commissioning depending on the number of terminals, desired functionality and type of terminal; • Interfaces: Set-up, and running of interfaces depending on the scope of performance and specifications; • User management within the ATOSS PRODUCT; • Additional changes of release; • Release or importation of restores; • Special technical configurations, e.g. <ul style="list-style-type: none"> ○ ATOSS Mobile Workforce Management ○ Single Sign On (SSO) ○ firewall changes ○ changes to or upgrades of VPN connection ○ software-side connection of terminals; the requirements indicated in the system approval list apply ○ hosting of software required for operating supported terminals indicated in the system approval list 		<p>Naast de gedefinieerde DIENSTEN behoeven er geen verdere diensten te worden aangeboden. Met name de volgende aanvullende diensten maken geen deel uit van de DIENSTEN en moeten tussen de partijen als aanvullende diensten worden overeengekomen om apart te worden vergoed. Op verzoek van de KLANT zal het BEDRIJF een offerte doen voor de aanvullende diensten die hieronder vermeld zijn. Nadere aanvullende diensten kunnen op verzoek worden aangegeven.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Support voor het opzetten en testen van een VPN-verbinding (side to side) • Set-up, parametring, onderhoud van master data en andere maatregelen om het ATOSS PRODUCT te implementeren; • Aansluiting van tijdsopname en toegang tot terminals; set-up en assemblage in overeenstemming met het aantal terminals, gewenste functionaliteit en type terminal; • Interfaces: Set-up en gebruik van interfaces afhankelijk van de omvang van de prestaties en specificaties; • Gebruikersmanagement binnen het ATOSS PRODUCT; aanvullende nieuwe release • Vrijgave of importeren van restores; • Speciale technische configuratie bijv. <ul style="list-style-type: none"> ○ ATOSS Mobile Personeelsbeheer ○ Single Sign On (SSO) ○ Firewallwijzigingen ○ Wijzingen in of upgrades van VPN-aansluiting ○ Softwarematige aansluiting van terminals; de vereisten die vermeld staan in de systeemgoedkeuringslijst zijn van toepassing ○ Het hosten van software dat vereist is voor het toepassen van ondersteunde terminals die vermeld staan in de systeemgoedkeuringslijst 	

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

<ul style="list-style-type: none"> • Importation of data from test system to live system; • Importation of data from live system to test system; • Importation of data in connection with changes of release is included in standard services. 	<ul style="list-style-type: none"> • Importeren van data vanuit het test systeem in het online systeem; • Importeren van data vanuit het online systeem in het test systeem; • Importeren van data in verbinding met nieuwe releases is opgenomen in de standaard services.
<p>XI. SCOPE OF SUPPLY FOR THE HOSTING AND OPERATION OF THE ATOSS MOBILE INFORMATION SERVER</p>	<p>XI. PRESTATIEOMVANG VOOR HET HOSTEN EN BEHEREN VAN DE ATOSS MOBILE INFORMATION SERVER</p>
<p>Insofar as the "hosting and operation of the ATOSS Mobile Information Server (AMIS)" is agreed by individual contract, notwithstanding the scope of such services as may be agreed for the "hosting and operation of the ATOSS product", in respect of the services to be provided by the company for the "hosting and operation of AMIS" the following shall apply:</p> <p>The scope of supply as described in these Terms and Conditions including this Annex shall apply insofar as the services concerned in respect of their object and the technical features and functionality of AMIS are at least analogously applicable to AMIS. For the hosting and operation exclusively of AMIS, the following individual restrictions will apply:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Section II, § 2 of the Terms and Conditions: CUSTOMER has no claim to the hosting and operation of a database; no CLIENT is made available to CUSTOMER for the purpose of accessing an ATOSS product; entitlement to maintenance and hotline services in connection with the use of the ATOSS product (pursuant only to separate contract) relates exclusively to that part of the ATOSS product which is installed, hosted and operated by COMPANY on the AMIS; • Section III, § 3 of the Terms and Conditions: the provisions concerning the non-exclusive, non-transferable right limited in time to the duration of the individual contract to access the AMIS via APP shall apply exclusively; • Section III, § 5 and Section 1 of the Terms and Conditions: Not applicable as no CLIENT is supplied; • Section III, § 5 and Section 2 of the Terms and Conditions: Not applicable, with the exception of those provisions in connection with the supply of a CLIENT; • Section IV, § 6 of the Terms and Conditions: Not applicable; technical operation of the AMIS is guaranteed within the scope of the operating services pursuant to Section II of the Annex; • Section IV, § 7 of the Terms and Conditions: Applicable with the proviso that in respect of that part of the ATOSS product that is installed, hosted and operated by COMPANY on the AMIS, by agreement with CUSTOMER all available patches and updates to CUSTOMER's ATOSS product are loaded and the release changes necessary to ensure uniform release status are implemented (implementation of release changes on the AMIS is charged as a service dependent on time and cost on the basis of COMPANY's current price list as amended, whereby one release change per calendar year is included in the scope of supply at no additional cost); no further entitlement exists to any more extensive services pursuant to Section IV, § 7 of the Terms and Conditions; • Section VI., § 9 Letter a) of the Terms and Conditions: Applicable with the proviso that CUSTOMER must provide the information specified therein with every error report in 	<p>Voor zover in het afzonderlijke contract "hosting en exploitatie van de ATOSS Mobile informatieserver (AMIS)" is overeengekomen, geldt onverminderd de prestatieomvang van de eventueel eveneens overeengekomen prestaties "hosting en beheer van het ATOSS product" voor de door het BEDRIJF te leveren prestatieomvang met betrekking tot de „hosting en beheer van de AMIS" het volgende:</p> <p>Deze AV en met inbegrip van de in deze Bijlage nader beschreven prestatieomvang zijn van toepassing voor zover de betreffende prestaties met het oog op hun onderwerp en de technische uitrusting resp. de functiewijze van de AMIS tenminste inhoudelijk op de AMIS toepasbaar is. Daartoe zijn bij de hosting en het beheer van de AMIS de volgende beperkingen van kracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alinea II, § 2 van de AV: de KLANT is niet gerechtigd om een database te hosten en te exploiteren; Het wordt de KLANT niet toegestaan om als CLIENT toegang te willen krijgen tot een product van ATOSS; het recht op onderhoud en de hotline in verband met het beheer van het ATOSS-product (bestaat alleen onder de voorwaarde van een separate contractuele relatie) heeft alleen betrekking op een deel van het ATOSS product, dat door het BEDRIJF op de AMIS is geïnstalleerd, gehost en wordt beheerd; • Alinea III, § 3 van de AV: er gelden alleen de voorschriften met betrekking tot de looptijd van het afzonderlijke contract en het qua tijd beperkte, eenvoudige, niet-overdraagbare recht op toegang tot AMIS door middel van de app; • Alinea III., § 5, alinea 1 van de AV: is niet van toepassing omdat er geen CLIENT wordt geleverd; Alinea. III., • Alinea III., § 5, par. 2 van de AV: is van toepassing met uitzondering van die voorschriften die in relatie met een CLIENT staan; • Alinea IV., § 6 van de AV: is niet van toepassing; de technische exploitatie van AMIS is opgenomen in de operationele diensten overeenkomstig alinea II van de Bijlage; • Par. IV, § 7 van de AV vindt toepassing met dien verstande dat het BEDRIJF dat betrekking heeft op een deel van het ATOSS product, dat door het BEDRIJF op de AMIS wordt geïnstalleerd, gehost en beheerd, na overleg met de KLANT direct alle beschikbare patches en updates voor het ATOSS-product van de KLANT importeert en de voor een uniforme release-stand noodzakelijke release-wijziging doorvoert (de uitvoering van release-wijzigingen op de AMIS wordt als dienst volgens tijd en kosten op basis van de huidige prijslijst van het BEDRIJF verrekend, waarbij zonder aanvullende vergoeding één release-wijziging per kalenderjaar in de prestatieomvang is inbegrepen); Bovendien is er verder geen recht op verdere prestaties volgens alinea IV., § 7 van de AV • Alinea VI., § 9 lit. a) van de AV: is van toepassing met dien verstande dat de KLANT de daarin vermelde informatie ook moet voorzien van iedere foutmelding met betrekking tot de

General Terms and Conditions of ATOSS Software AG

- hereinafter: the "COMPANY" -

Rosenheimer Str. 141 h · 81671 Munich · Telephone +49. 89. 4 27 71-0 · Fax +49. 89. 4 27 71-100 · www.atoss.com

for Hosting and running ATOSS products

<p>respect of the AMIS;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Section VII., § 11 of the Terms and Conditions: Correspondingly applicable insofar as CUSTOMER's rights in case of defects result from a defect in the AMIS operating services; no CLIENT and no DOCUMENTATION is supplied; • Section VIII., § 13 and Section 2, Letter a) of the Terms and Conditions: Correspondingly applicable in respect of the AMIS; • Section VIII., § 13 and Section 2, Sentences 2 and 3 of the Terms and Conditions: Not applicable as the contract does not include provision of a CLIENT; • "General" section of the Annex: Not applicable; • Section I. of the Annex: The provisions concerning the supply of an application server as required for operation, a suitable server-side network infrastructure (firewall, router), the provision of an access point and the operating system licenses require for the operation of the infrastructure shall apply exclusively; • Section II. of the Annex: The provisions for data backup in accordance with agreed procedures, for the loading of updates and patches for the database management system and for the administration of the database management system and the associated user and access rights are not applicable; • Section III. of the Annex: The entries in the table regarding data backup, hosting and operation of a test system and data transfer from the production system prior to release changes, and all of the provisions beneath the table are not applicable; • Section IX., Subsection 1 of the Annex: Not applicable as no ATOSS product is supplied. 	<p>AMIS;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alinea VII., § 11 van de AV: vindt in zoverre toepassing als er sprake is van recht op garantie van de KLANT voortvloeiend uit een verstoring van de operationele prestaties van de AMIS; er worden geen CLIENT of DOCUMENTATIE geleverd; • Alinea VIII., § 13, Alinea 2, lit. a) van de AV: vindt toepassing met betrekking tot AMIS; • Alinea VIII., § 13, alinea 3 pag. 2 en 3 van de AV: zijn niet van toepassing aangezien de verzending van een CLIENT geen deel uitmaakt van het contract; • Het punt "Algemeen" van de Bijlage: is niet van toepassing; • Alinea I. van de Bijlage: alleen de bepalingen voor het ter beschikking stellen van een applicatieserver die voor het functioneren nodig is, zijn van toepassing, een geschikte netwerkinfrastructuur op de server (firewall, router) voor het beschikbaar stellen van een toegangspunt en licenties voor het besturingssysteem die nodig zijn om de infrastructuur te beheren; • Alinea II. van de Bijlage: de bepalingen voor gegevensbescherming volgens overeengekomen procedures voor het vastleggen van updates en patches van het databasebeheersysteem en de voor het beheer ervan alsmede de bijbehorende user- en toegangsrechten vinden geen toepassing; • Alinea III van de bijlage: De vermeldingen in de tabel met betrekking tot de back-up, de hosting en de werking van een testsysteem en de gegevensoverdracht vanuit het productiesysteem vóór de vrijgave van wijzigingen, en alle bepalingen onder de tabel zijn niet van toepassing; • Alinea IX., alinea 1 van de Bijlage: is niet van toepassing aangezien er geen ATOSS-product wordt geleverd.
---	---