

# 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 contract

#### § 1 Subject of contract

These General Terms and Conditions ("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.

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.

### II. SERVICES

#### § 2 Scope of services provided

Within the context of the hosting and operation of ATOSS products, COMPANY provides the following services ("the **SERVICES**");

- 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.

### III. Rights to use LICENSED MATERIAL

#### § 3 Rights of use

##### 1. Use of the ATOSS product

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 the 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.

### I. Vertragsgegenstand

#### § 1 Vertragsgegenstand

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) regeln die Bereitstellung und Nutzung des im Einzelvertrag vereinbarten ATOSS-Produkts durch die GESELLSCHAFT. Der KUNDE erhält die technische Möglichkeit und Berechtigung, auf ein ATOSS-Produkt, welches auf einem Server der GESELLSCHAFT oder eines ihrer Unterauftragnehmer gehostet und betrieben wird, mittels Client und Telekommunikation zuzugreifen und die Funktionalitäten des ATOSS-Produkts, wie in diesen AGB und dem Einzelvertrag weiter beschrieben, zu nutzen. Das Referenzhandbuch, die Anwenderhandbücher und die technischen Dokumentationen zum betreffenden ATOSS-Produkt (nachfolgend „**DOKUMENTATION**“ genannt) werden dem KUNDEN elektronisch zur Verfügung gestellt.

Ein Einzelvertrag kommt durch Auftragsbestätigung oder durch Unterzeichnung eines Vertrages über Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten durch den KUNDEN und die GESELLSCHAFT zustande. Der Einzelvertrag setzt sich aus dem Hauptdokument, diesen AGB sowie dem Annex (Leistungsbeschreibung) zu diesen AGB zusammen.

### II. LEISTUNGEN

#### § 2 Umfang der Leistungen

Im Rahmen von Hosting und Betrieb von ATOSS-Produkten erbringt die GESELLSCHAFT folgende Leistungen („**LEISTUNGEN**“):

- Hosting und Betrieb des im Einzelvertrag vereinbarten ATOSS-Produkts und der erforderlichen Datenbank zur Nutzung durch den KUNDEN im jeweils aktuellen Release-Stand („**BETRIEBSLEISTUNGEN**“);
- Überlassung des CLIENTS zum Zugriff auf das ATOSS-Produkt;
- Pflege und Hotline in Zusammenhang mit der Nutzung des ATOSS-Produkts.

### III. Nutzungsrechte am LIZENZMATERIAL

#### § 3 Nutzungsrecht

##### 1. Nutzung des ATOSS-Produkts

Das ATOSS-Produkt („**ATOSS-Produkt**“) und die Art und Anzahl der Vertragsleistungen sind im jeweiligen Hauptdokument des Einzelvertrages abschließend bestimmt. Der KUNDE erhält das auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich beschränkte, einfache, nicht übertragbare Recht, auf das ATOSS-Produkt mittels Telekommunikation (i) über eine sonstige lokal installierte Softwareapplikation („**CLIENT**“) und/oder (ii) in Abhängigkeit vom Funktionsumfang des jeweiligen Moduls oder des Anwendungsszenarios gemäß der DOKUMENTATION über einen Browser („**BROWSER**“) oder Smartphone- bzw. Tablet-Applikationen, welche über einen Drittanbieter (z.B. Apple Appstore, etc.) zu lizenzieren sind („**APP**“) (das ATOSS-Produkt, der CLIENT und die DOKUMENTATION zusammen das „**LIZENZMATERIAL**“), zuzugreifen und die Funktionalitäten des ATOSS-Produkts gemäß dem Einzelvertrag und im jeweils aktuellen Release über die hergestellte Verbindung für interne Zwecke zu nutzen.

# 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. Use of CLIENT SOFTWARE

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 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.

### 2. Nutzung der CLIENT-SOFTWARE

Der KUNDE erhält das auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich beschränkte, einfache, nicht übertragbare Recht zur Nutzung des zur Verfügung gestellten CLIENTS im Objektcode im für die Nutzung des ATOSS-Produkts erforderlichen Umfang für interne Zwecke. Nutzung des CLIENTS meint jedes ganze oder teilweise Kopieren (Einspeichern) und Laufenlassen des maschinenlesbaren CLIENTS auf einem den Systemvoraussetzungen entsprechenden Endgerät zum Zweck der Herstellung einer Verbindung zum und Nutzung des ATOSS-Produkts durch den KUNDEN. Das Nutzungsrecht erstreckt sich auch auf Updates und neue Releases des CLIENTS und den erforderlichen Gebrauch der zum LIZENZMATERIAL gehörigen DOKUMENTATION in der jeweils aktuellen Fassung. Der KUNDE ist nur im Rahmen der zwingenden Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes zur Herstellung der Interoperabilität mit anderen Systemen berechtigt, den maschinenlesbaren CLIENT zu dekompile und zu vervielfältigen, soweit dies notwendig ist, um die Interoperabilität mit anderen Programmen herzustellen und soweit die GESELLSCHAFT dem KUNDEN die hierzu notwendigen Informationen auf Anforderung nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat.

### 3. Lizenzmodelle

Die Lizenzierung des LIZENZMATERIALS erfolgt einheitlich auf der Basis unterschiedlicher Lizenzmodelle, die nachfolgend beschrieben sind. Dem Einzelvertrag ist das jeweils vereinbarte Lizenzmodell je Produkt oder Modul zu entnehmen.

a) *Mitarbeiterstammsatzbasierendes Lizenzmodell:* Erfolgt die Lizenzierung auf der Basis von Mitarbeiterstammsätzen, so ist die Nutzung auf eine bestimmte Anzahl von Mitarbeiterstammsätzen beschränkt. Der Begriff „Mitarbeiterstammsatz“ bezeichnet die in der dem ATOSS-Produkt zugeordneten Datenbank angelegten Stammsätze. Der Begriff „Aktive Mitarbeiterstammsätze“ bezeichnet hierbei lediglich die in der Datenbank hinterlegten Stammsätze in Bezug auf Mitarbeiter, die zum jeweiligen Zeitpunkt in einem Arbeitsverhältnis zum KUNDEN stehen oder für diesen Dienstleistungen als Mitarbeiter anderer Unternehmen erbringen und einem eigenen Stammsatz in der Datenbank zugeordnet sind. Der Begriff „Inaktive Mitarbeiterstammsätze“ bezeichnet die in der Datenbank hinterlegten Stammsätze in Bezug auf bereits ausgeschiedene Mitarbeiter, deren Daten zum Zwecke der Archivierung oder zur Erstellung von Langzeitanalysen durch den KUNDEN weiter geführt werden. In Bezug auf die Daten aus Inaktiven Mitarbeiterstammsätzen bestehen lediglich Lese-rechte und insbesondere ist keine Änderung dieser Daten zulässig.

b) *Nutzerbasierendes Lizenzmodell (Named User):* Erfolgt die Lizenzierung auf der Basis von bestimmten Nutzern (Named User), so ist die Nutzung auf die benannten Nutzer beschränkt. Der KUNDE ist in diesem Fall zur Nutzung des LIZENZMATERIALS beschränkt auf die bezeichnete Anzahl von Nutzern berechtigt, die zur Nutzung des jeweiligen Moduls freigegeben sind. Die namentlich bezeichneten Nutzer können jederzeit gelöscht und durch eine entsprechende Anzahl Nutzer ersetzt werden, die für das jeweilige Modul freigegeben sind. Ein namentlich bezeichneter Nutzer ist zur Weitergabe oder Überlassung seiner Zugangsdaten zum ATOSS-Produkt nicht berechtigt. Die Zugangsdaten sind vom jeweiligen bezeichneten Nutzer vertraulich zu behandeln. Der KUNDE hat die Berechtigten hierauf hinzuweisen.

c) *Concurrent User Lizenzen:* Erfolgt die Lizenzierung auf der Basis einer bestimmten Anzahl von zeitgleichen Nutzern (Concurrent User), so ist die Nutzung auf diese bestimmte Anzahl von Nutzern beschränkt. Der KUNDE ist in diesem Fall lediglich zur Nutzung des Lizenzmaterials durch zeitgleichen Zugriff der bestimmten Anzahl von Nutzern (Concurrent User) berechtigt.

d) *Terminalbasierendes Lizenzmodell:* Erfolgt die Lizenzierung auf Basis der Anbindung einer bestimmten Anzahl von Erfassungsterminals oder sonstiger Hardware, so ist die Nutzung auf diese bestimmte Anzahl von externen Hardwarevorrichtungen beschränkt, an die das Produkt oder Modul angebunden ist.

# 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](http://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
  - b) use the LICENSED MATERIAL for the purpose of developing programs of its own.

e) *Sonstige Lizenzmodelle:* Sonstige Lizenzmodelle bedürfen der Beschreibung und individuellen Vereinbarung im Einzelvertrag.

### 4. Weitere Nutzungsbeschränkungen

Das Nutzungsrecht am LIZENZMATERIAL unterliegt den nachfolgenden weiteren Beschränkungen:

- Der KUNDE ist nicht berechtigt, das LIZENZMATERIAL über die nach Maßgabe des Einzelvertrages erlaubte Nutzung hinaus zu nutzen oder von Dritten nutzen zu lassen oder es Dritten zugänglich zu machen. Die Nutzung des LIZENZMATERIALS ist beschränkt auf die Unterstützung des internen Geschäftsbetriebs des KUNDEN und der mit ihm verbundenen Konzernunternehmen. Die Nutzung zum Zwecke der Unterstützung des Geschäftsbetriebs eines Dritten bedarf einer gesonderten Vereinbarung.
- Der KUNDE darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch die GESELLSCHAFT
  - a) keine Unterlizenzen erteilen,
  - b) das LIZENZMATERIAL nicht an Dritte unterlizenzieren, verleihen oder in sonstiger Weise zum Gebrauch überlassen oder für Zwecke Dritter benutzen oder Dritte benutzen lassen, oder
  - b) das LIZENZMATERIAL nicht dazu verwenden, eigenständige Programme zu entwickeln.

## § 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 Sicherung der Rechte am LIZENZMATERIAL

Alle Rechte am LIZENZMATERIAL einschließlich aller vom KUNDEN hergestellten, vollständigen oder teilweisen Kopien des überlassenen maschinenlesbaren CLIENTS oder der DOKUMENTATION, auch wenn es bearbeitet, übersetzt oder unverändert oder bearbeitet mit anderen Programmen verbunden wurde, bleiben bei der GESELLSCHAFT. Der KUNDE verpflichtet sich, das LIZENZMATERIAL einschließlich Kopien jeder Art nicht Dritten (einschließlich anderen Lizenznehmern des betreffenden Programms) zugänglich zu machen. Dies gilt auch für den Fall einer vollständigen oder teilweisen Veräußerung oder Auflösung des Unternehmens des KUNDEN. Als Dritte gelten nicht Mitarbeiter des KUNDEN und der GESELLSCHAFT sowie andere Personen, solange sie sich zur vertragsgemäßen Nutzung des LIZENZMATERIALS für den KUNDEN bei ihm aufhalten.

## § 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](http://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 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.

## § 5 Verfügbarkeit der CLIENTS/Systemanforderungen

### 1. Verfügbarkeit des CLIENTS

Die GESELLSCHAFT wird den berechtigten Nutzern, gegebenenfalls unter Vorgabe bestimmter Anforderungen an ihre Zugangsberechtigung, den jeweiligen CLIENT zum Download zur Verfügung stellen. Der KUNDE ist für die ordnungsgemäße Installation und Einrichtung des CLIENTS verantwortlich. Installation und Einrichtung des CLIENTS werden von der GESELLSCHAFT nach gesonderter Vereinbarung erbracht. Hierfür gelten die gesonderten AGB Dienst- und Werkleistung der GESELLSCHAFT (abrufbar über die Website [www.atoss.com](http://www.atoss.com)).

### 2. Systemanforderungen beim KUNDEN

Die Systemanforderungen für den KUNDEN-seitigen Einsatz des LIZENZMATERIALS und die Nutzung der LEISTUNGEN sind in der dem KUNDEN zur Verfügung gestellten Systemfreigabeliste beschrieben und durch den KUNDEN sicherzustellen. Beratungs- oder Hinweispflichten der GESELLSCHAFT für etwaig erforderliche Lizenzierungen bei Dritten bestehen nicht. Die Prüfung der Lizenzierungspflicht zur Sicherstellung der Systemanforderungen liegt in der alleinigen Verantwortung des KUNDEN. Die Systemanforderungen können sich bei zukünftigen Releases des LIZENZMATERIALS ändern. Die GESELLSCHAFT wird mit Ankündigung eines Releasewechsels (3 Monate im Voraus) über die dann gültigen Systemanforderungen informieren und diese zur Verfügung stellen.

# 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

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.

### 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 amendments to statutory working hours legislation (under German 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.

Die aktualisierte Systemfreigabeliste steht dem KUNDEN im Übrigen bei jedem Update des CLIENTS (vgl. § 7 Ziff. 2) zum Download zur Verfügung. Alternativ kann der KUNDE die aktualisierte Systemfreigabeliste jederzeit bei der GESELLSCHAFT anfordern. Der Zugriff auf das ATOSS-Produkt erfolgt mittels Telekommunikation. Voraussetzungen für die Nutzung des ATOSS-Produkts sind insbesondere:

- APPS, BROWSER und / oder CLIENT in der zum Server-seitigen Release-Stand kompatiblen Release-Version), und
- Zum Betrieb des CLIENTS benötigte Infrastruktur (Hardware, Netzwerk und Internetzugang, Software) entsprechend den jeweils von der GESELLSCHAFT publizierten Systemvoraussetzungen für die zum Server-seitigen Release-Stand kompatible Release-Version

Weitere Details hierzu regelt die Systemfreigabeliste, die integraler Bestandteil des Einzelvertrages ist. Die GESELLSCHAFT ist weder für die Inbetriebnahme noch die Administration der Systemanforderungen verantwortlich. Dementsprechend ist der KUNDE für die Installation und die Administration und die Funktionsweise der Systemanforderungen sowie die Installation und den Betrieb des CLIENTS verantwortlich. Das Einspielen von manuellen Patches und Updates beim CLIENT und lokale Datensicherung etc. fallen in den Verantwortungsbereich des KUNDEN.

### IV. BETRIEBSLEISTUNGEN

#### § 6 Nutzerprofile

##### 1. Allgemein

Die von der GESELLSCHAFT zu erbringenden BETRIEBSLEISTUNGEN sind in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelt.

2. Nutzerprofile für Administratoren des ATOSS-Produktes  
Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN für bis zu drei (3) benannte Mitarbeiter (die „BERECHTIGTEN NUTZER“) einen administrativen Zugang zum ATOSS-Produkt über den CLIENT zur Verfügung („NUTZERPROFIL“). Die GESELLSCHAFT wird den BERECHTIGTEN NUTZERN mit Bereitstellung der BETRIEBSLEISTUNGEN für die BERECHTIGTEN NUTZER eine Nutzungs- und Zugangsberechtigung, bestehend aus der User ID und einem Passwort („ZUGANGSBERECHTIGUNG“) zur Verfügung stellen. Einzelheiten sind in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelt. Die Einrichtung weiterer ZUGANGSBERECHTIGUNGEN mit abgestuften Berechtigungsprofilen für die einzelnen Endnutzer des LIZENZMATERIALS erfolgt durch die BERECHTIGTEN NUTZER.

#### § 7 Pflegeleistungen

##### 1. Releases

Die GESELLSCHAFT betreibt im Rahmen des Einzelvertrages nur das jeweils aktuelle Release des ATOSS-Produkts. Insbesondere werden keine abgekündigten Releases betrieben oder supported. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN rechtzeitig vor einem Release-Wechsel über das hierfür erforderliche Wartungsfenster informieren. Neue Releases sind neue Versionen des ATOSS-Produkts, die im Rahmen des Leistungsumfanges der Programme liegen und in diesem Rahmen funktionelle oder technologische Anpassungen enthalten. In den neuen Releases werden zudem die seit Verfügbarkeit des vorhergehenden Releases in Kraft getretenen arbeitszeitgesetzlichen Neuerungen (deutsches Recht) berücksichtigt. Zusammen mit den neuen Releases wird dem KUNDEN zudem in elektronischer Form eine aktualisierte DOKUMENTATION zu den Release-Wechseln zur Verfügung gestellt.

# 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. 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.

## 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).

## 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 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 adaptation of the software by the CUSTOMER or a third party

### 2. Updates des CLIENTS

Die GESELLSCHAFT informiert den KUNDEN über neue Versionen des CLIENTS, die sie dem KUNDEN zum Download zur Verfügung stellt. Jedenfalls zu jedem neuen Release stellt die GESELLSCHAFT einen mit dem neuen Release kompatiblen CLIENT zur Verfügung.

### 3. Eingriffe des KUNDEN

Die Pflicht der GESELLSCHAFT zur Fehlerbehebung am LIZENZMATERIAL besteht nicht, wenn der KUNDE oder Dritte am LIZENZMATERIAL oder dessen Umgebung Veränderungen vornehmen, die für den Fehler ursächlich sind. Die Pflicht der GESELLSCHAFT zur Fehlerbehebung am LIZENZMATERIAL besteht auch dann nicht, wenn der KUNDE nicht den zum aktuellen Release kompatiblen CLIENT verwendet.

## V. Hotline

### § 8 Hotlinebetrieb

Im Zusammenhang mit der Nutzung der LEISTUNGEN stellt die GESELLSCHAFT dem KUNDEN und dessen BERECHTIGTEN NUTZERN eine Hotline (Telefon oder E-Mail) zur Verfügung. Details zu dieser Hotline sind in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelt.

## VI. Mitwirkung des KUNDEN

### § 9 Unterstützungsleistungen und Pflichten des KUNDEN; Freistellung

Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Erbringung der LEISTUNGEN insbesondere durch die nachfolgenden Maßnahmen unterstützen:

- a) Wird vom KUNDEN ein Fehler des LIZENZMATERIALS festgestellt, so ist dieser Fehler mit allen erforderlichen Unterlagen, d.h. Auszüge der Dateien, Fehlerbeschreibung sowie eventuelle Dumps, an die GESELLSCHAFT zu melden. Die GESELLSCHAFT kann gegebenenfalls weitere Unterlagen nachfordern. Die GESELLSCHAFT gewährleistet die vertrauliche Behandlung der übermittelten Informationen.
- b) Der KUNDE benennt der GESELLSCHAFT einen zuständigen Ansprechpartner (Systemverantwortlichen) sowie einen Stellvertreter, über den die gesamte Kommunikation im Rahmen der Erbringung der Softwarepflegeleistungen durch die GESELLSCHAFT abgewickelt wird. Der Systemverantwortliche des KUNDEN wird einen First Level Support für die Nutzer der Programme beim KUNDEN sicherstellen. Der Systemverantwortliche wird im Vertriebsinformationssystem der GESELLSCHAFT hinterlegt.
- c) Der KUNDE wird sicherstellen, dass die jeweiligen Systemvoraussetzungen für die Nutzung der LEISTUNGEN der GESELLSCHAFT eingehalten werden.
- d) Der KUNDE hat dafür zu sorgen, dass die ihm bzw. den BERECHTIGTEN NUTZERN zugeordneten ZUGANGSBERECHTIGUNGEN, das Netzwerk des KUNDEN und sonstige IT in den KUNDEN-Lokationen vor dem unberechtigten Zugriff durch Dritte geschützt sind. Der KUNDE hat dafür zu sorgen, dass die ZUGANGSBERECHTIGUNGEN nicht an unberechtigte Dritte weitergeben werden und das Passwort regelmäßig, mindestens einmal in sechs Monaten geändert wird.
- e) Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT von sämtlichen Ansprüchen Dritter freistellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung der LEISTUNGEN durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen oder die sich insbesondere aus datenschutzrechtlichen, urheberrechtlichen oder sonstigen rechtlichen Streitigkeiten ergeben, die mit der Nutzung der

# 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

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.

LEISTUNGEN verbunden sind und die auf einer vertragswidrigen Nutzung oder einer Anpassung der Software durch den KUNDEN oder mit seiner Billigung durch einen Dritten beruhen. Erkennt der KUNDE oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung der GESELLSCHAFT;

f) Der KUNDE ist für die Parametrierung, Stammdatenpflege und sonstige Maßnahmen zum Customizing des ATOSS-Produktes („EINRICHTUNG“) verantwortlich. Die EINRICHTUNG kann von der GESELLSCHAFT nach gesonderter Vereinbarung erbracht werden.

## VII. SERVICE LEVEL, rights in case of defects, liability

## VII. SERVICE LEVEL, Mängelrechte, Haftung

### § 10 ATOSS product service level; hotline

### § 10 Service Level ATOSS-Produkt; 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.

#### 1. Verfügbarkeit der BETRIEBSLEISTUNGEN

Die Verfügbarkeit der BETRIEBSLEISTUNGEN beträgt mindestens neunundneunzigkommafünzig Prozent (99,50%) im Jahresmittel für die ATOSS Cloud Solution bzw. neunundneunzigkommanull Prozent (99,00%) im Jahresmittel für die ATOSS Cloud Solution Light („VERFÜGBARKEIT“). Die Verfügbarkeit bezüglich der BETRIEBSLEISTUNGEN bezieht sich ausschließlich auf die von der GESELLSCHAFT am Übergabepunkt des Servers geschuldete Qualität des ATOSS-Produkts, wie in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) beschrieben. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum KUNDEN und/oder im Bereich der IT-Anlage des KUNDEN selbst liegen im Verantwortungsbereich des KUNDEN.

#### 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.

#### 2. Mali

Im Falle einer von der GESELLSCHAFT verschuldeten Unterschreitung der VERFÜGBARKEIT im Bemessungszeitraum ist die GESELLSCHAFT verpflichtet, dem KUNDEN die in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) vereinbarte Vertragsstrafe (Malus) bis zu einer Gesamthöhe von maximal 15 % der Vergütung pro Kalendermonat zu zahlen. Details zu den Service Level und Mali im Fall der Nichteinhaltung von Service Level sind in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelt. Bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen ist die GESELLSCHAFT neben der Zahlung von Mali im Rahmen der vereinbarten Haftungsbeschränkungen zum Ersatz eines weitergehenden Schadens verpflichtet. Von der GESELLSCHAFT gezahlte Vertragsstrafen werden auf etwaig bestehende Schadensersatzansprüche angerechnet.

#### 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).

#### 3. Reaktionszeiten der Hotline

Die Service Level (Reaktionszeiten) der Hotline sind nach Fehlerkategorie abgestuft und in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) beschrieben.

#### 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.

#### 4. Meldung von Nichtverfügbarkeit

Der KUNDE hat eine Nichteinhaltung von Service Level unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und im erforderlichen Umfang Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Service-Level-Verletzung und ihrer Ursachen erleichtern. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung der Nichteinhaltung von Service Level unterstützen.

# 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

- 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

### § 11 Mängelrechte CLIENT und DOKUMENTATION

#### 1. Allgemein

Die GESELLSCHAFT leistet während der Vertragsdauer dafür Gewähr, dass der CLIENT die in der DOKUMENTATION beschriebenen Funktionen im Wesentlichen erfüllt, wenn sie entsprechend der DOKUMENTATION und vertragsgemäß eingesetzt werden.

#### 2. Virenfreiheit

Die GESELLSCHAFT erklärt, dass sie keine Kenntnis von Viren im gelieferten CLIENT und in der DOKUMENTATION hat. Die GESELLSCHAFT prüft CLIENT und DOKUMENTATION mit allgemein verfügbaren, jeweils dem Stand der Technik entsprechenden aktuellen Virenscannern darauf, ob der CLIENT und die DOKUMENTATION Viren oder andere Schadsoftware enthalten. Die GESELLSCHAFT übernimmt keine darüber hinausgehende Gewähr dafür, dass der gelieferte CLIENT und die DOKUMENTATION frei von Viren sind.

#### 3. Mängelhaftung für CLIENT und DOKUMENTATION

Dem KUNDEN stehen bezüglich des CLIENTS und der DOKUMENTATION die gesetzlichen Mängelansprüche mit folgender Maßgabe zu: Die Mängelansprüche erstrecken sich nicht auf den CLIENT oder die Dokumentation, die der KUNDE ändert, und auch nicht auf den CLIENT, den der KUNDE nicht in der in der DOKUMENTATION beschriebenen Systemumgebung einsetzt, es sei denn der KUNDE weist nach, dass dies nicht für den Mangel ursächlich war. Voraussetzung für Mängelansprüche ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Mängel. Der KUNDE hat Mängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen zu melden und im erforderlichen Umfang Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Mängel und ihrer Ursachen erleichtern. Die GESELLSCHAFT ist nach ordnungsgemäßer Meldung zunächst zur Nacherfüllung durch Beseitigung oder Umgehung des Mangels oder durch Lieferung (Download) eines mangelfreien CLIENTS oder einer mangelfreien DOKUMENTATION berechtigt. Soweit technisch möglich, ist die GESELLSCHAFT berechtigt, die fehlerbereinigte Version an Stelle der Übersendung eines Datenträgers auch zum Download durch den KUNDEN bereitzustellen. Schlägt die Nacherfüllung nach zweimaligem Ablauf einer angemessenen Frist fehl bzw. gelingt es der GESELLSCHAFT innerhalb angemessener Zeit nicht, eine erhebliche Abweichung von der Standardfunktionalität gemäß DOKUMENTATION zu beseitigen oder so zu umgehen, dass das Programm für den KUNDEN im Wesentlichen einsatzfähig wird, so kann dieser den Vertrag außerordentlich kündigen oder Minderung der Vergütung verlangen und – bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen – neben Kündigung oder Minderung auch Schadensersatz verlangen. Weitergehende Mängelansprüche sind ausgeschlossen.

#### 4. Ausschließlichkeit

Die Rechte des KUNDEN im Falle nicht vertragsgemäßer Erbringung der LEISTUNGEN richten sich ausschließlich nach den Regelungen in § 10 dieser AGB (Service Level) sowie in diesem § 11 dieser AGB. Darüber hinaus gehende Ansprüche sind ausgeschlossen. Die nach § 12 der AGB beschränkte Schadensersatzhaftung sowie die Freistellung des KUNDEN durch die GESELLSCHAFT nach § 17 dieser AGB bleiben hiervon unberührt.

### § 12 Haftung

#### 1. Unbeschränkte Haftung

Die GESELLSCHAFT haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt

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

# 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

- 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.

## 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 fee, 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 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.

### 2. Haftung bei leichter Fahrlässigkeit

Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer den Vertragszweck gefährdenden wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht) ist die gesetzliche Haftung der GESELLSCHAFT der Höhe nach begrenzt auf den Schaden, der nach der Art des fraglichen Geschäfts vorhersehbar und typisch war. Ergänzend hierzu ist die Haftung der GESELLSCHAFT in diesen Fällen unabhängig vom Rechtsgrund in jedem Fall auf € 25.000,- begrenzt.

### 3. Haftungsausschluss

Eine weitergehende Haftung der GESELLSCHAFT ist ausgeschlossen. Außer in den Fällen des Absatzes 1 haftet die GESELLSCHAFT nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen Dritter und sonstige mittelbare und Folgeschäden sowie für aufgezeichnete Daten. § 17 dieser AGB (Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte Dritter) bleibt hiervon unberührt.

### 4. Höhere Gewalt

Für Ereignisse höherer Gewalt, die der GESELLSCHAFT die vertraglichen Leistungen wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die GESELLSCHAFT nicht.

## VIII. Sonstige Bestimmungen

### § 13 Laufzeit und Kündigung

#### 1. Erstlaufzeit

Die Mindestvertragslaufzeit („ERSTLAUFZEIT“) des Einzelvertrages ist einzelvertraglich geregelt, sie beträgt jedoch mindestens 48 Monate und beginnt mit dem in der ersten Rechnung über die monatlichen Nutzungsgebühren bezeichneten Datum des Beginns des ersten Zahlungszeitraums, in Ermangelung dessen mit dem Datum des Vertragsschlusses. Nach Ende der ERSTLAUFZEIT verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils 12 Monate, wenn der Einzelvertrag nicht unter Wahrung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweils laufenden Vertragslaufzeit von einer der Vertragsparteien ordentlich gekündigt wird.

#### 2. Außerordentliche Kündigung

Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

a) In Bezug auf das Modul ATOSS Mobile Workforce Management ist für beide Parteien ein wichtiger Grund gegeben, wenn alle zur Nutzung des Moduls verfügbaren APPs dauerhaft nicht mehr zur Lizenzierung bzw. zur weiteren Nutzung zur Verfügung stehen (z.B. Einstellung des gesamten Applikations-Dienstes durch die Drittanbieter).

b) Für den KUNDEN besteht zum Beispiel dann ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung, wenn die GESELLSCHAFT den in der Leistungsbeschreibung (Annex zu diesen AGB) geregelten Service Level des ATOSS-Produktes im Jahresmittel eines Jahres um mehr als 5%-Punkte verfehlt.

c) Für die GESELLSCHAFT besteht zum Beispiel dann ein wichtiger Grund, wenn der KUNDE (i) für drei (3) aufeinander folgende Monate mit der Bezahlung der Vergütung bzw. eines nicht unerheblichen Teils der Vergütung oder (ii) in einem Zeitraum, der sich über mehr als drei (3) Monate erstreckt, mit der Bezahlung der Vergütung in Höhe eines Betrages, der die Vergütung für zwei (2) Monate erreicht, in Verzug ist. In diesem Fall ist die GESELLSCHAFT berechtigt, den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist zu kündigen.



# 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

### 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.

### 3. Pflichten bei Vertragsbeendigung

Mit Vertragsbeendigung wird der Zugang des KUNDEN zu den BETRIEBSLEISTUNGEN und zur Hotline gesperrt. Der KUNDE ist verpflichtet, innerhalb von drei (3) Werktagen nach Vertragsbeendigung die Originale sowie alle Kopien und Teilkopien der CLIENTS, alle Bestandteile der DOKUMENTATION und alle sonstigen nach diesem Vertrag überlassenen Unterlagen und Informationen an die GESELLSCHAFT herauszugeben oder unwiderruflich zu vernichten (löschen) und auf Anforderung der GESELLSCHAFT die Löschung an Eides Statt zu versichern. Die GESELLSCHAFT wird innerhalb von 3 (drei) Werktagen nach Vertragsbeendigung die Daten des KUNDEN des Produktivsystems aus der Datenbank auslesen. Die Daten werden in einem CSV-Format und in einem proprietären Applikationsformat ausgelesen. Diese Daten werden zusammen mit einer Kopie des Custom-Verzeichnisses der Installation des KUNDEN gezippt und ihm zum Download bis zur Löschung zur Verfügung gestellt. Die GESELLSCHAFT wird einen (1) Monat nach Vertragsende sämtliche im ATOSS-Produkt gespeicherten Daten, d.h. die Installation, die Datenbank und alle Zugänge vollständig und unwiderruflich löschen. Sofern für den KUNDEN aufgrund zwingender gesetzlicher Vorschriften erforderlich, kann er die Aufbewahrung bestimmter Unterlagen gegen entsprechende Gebühr zu reinen Archivierungszwecken verlangen.

### 4. Schriftform

Jede Kündigung des Einzelvertrages bedarf der Schriftform (Email nicht ausreichend).

### 5. Wind Down/Exit

Kündigt die GESELLSCHAFT den Einzelvertrag wegen Nichtzahlung der Vergütung, kann der KUNDE die weitere Erbringung der Leistungen für die Dauer von bis zu zwei Monaten ab Zugang der Kündigung verlangen, wenn er die noch ausstehende Vergütung sowie die Vergütung für den gesamten Zeitraum im Voraus erbringt.

## § 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 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 discount or deduction. This is a deadline for payment.

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.

## § 14 Vergütung, Zahlungsmodalitäten

### 1. Vergütung für LEISTUNGEN

Die Vergütung für die LEISTUNGEN erfolgt ab Bereitstellung der IT Infrastrukturleistungen gem. Ziffer I Annex „Leistungsbeschreibung“ am Zugangspunkt zum Internet im Rechenzentrum im Rahmen einer monatlichen Nutzungsgebühr. Diese ist vom KUNDEN in den im Einzelvertrag genannten Raten jeweils im Voraus zzgl. gesetzlicher Umsatzsteuer zu bezahlen und fällig. Die erste Rechnung erfolgt erstmals am ersten Tag des Monats der auf die Bereitstellung der IT Infrastrukturleistungen gem. Ziffer I Annex „Leistungsbeschreibung“ am Zugangspunkt zum Internet im Rechenzentrum folgt. Liegen Vertragsbeginn oder –ende in einem laufenden Monat, wird der jeweilige Monat nur anteilig in Rechnung gestellt. Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 1. Januar eines Jahres die Vergütung anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des Verbraucherindexes für die Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als zwei (2) volle Prozentpunkte übersteigen darf. Alle Rechnungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Skonto oder sonstige Abzüge zahlbar. Dies ist eine feste Zahlungsfrist.

2. Nach § 10 dieser AGB (Service Level) von der GESELLSCHAFT zu zahlende Mali verrechnet die GESELLSCHAFT mit der Rechnung des nächsten Monats nach Festlegung des relevanten Jahresmittels. Bei Vertragsende werden noch nicht verrechnete Mali in einer Endrechnung verrechnet und gegebenenfalls ausgezahlt.

3. Sofern der KUNDE Lizenzerweiterungen oder Vereinbarungen über die Nutzung zusätzlicher Module abschließt, erhöht sich die Vergütung auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT.

# 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

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.

4. Das Auftreten von Fehlern oder die Nichteinhaltung von Service Level berechtigt den KUNDEN nicht, Zahlungen zurückzuhalten oder zu kürzen. Die GESELLSCHAFT schuldet die Ergreifung wirtschaftlich und technisch angemessener Maßnahmen zur Beseitigung des Fehlers oder den Hinweis für die Umgehung des Fehlers. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT hierbei im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.

### § 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. The non-anonymized personal data contained in the customer data is - unless otherwise agreed - only used to provide the contractually agreed services. Analyses based on anonymized information, on the other hand, can be used for the following purposes, for example: System improvements, technical resources and support, research and development for cloud and consulting services, data integrity testing and security, internal demand planning, industry developments, applications in the AI area (artificial intelligence), and anonymous benchmarking with other clients.

### § 16 Non-disclosure

Both CUSTOMER and COMPANY are obliged to treat all confidential information, trade and business secrets of which they may acquire knowledge in the context of their contractual relationship as confidential, and in particular shall not disclose the

### § 15 Datenschutz

Die GESELLSCHAFT und der KUNDE haben mit Vertragsschluss eine den Anforderungen der DSGVO entsprechende Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag geschlossen. Sämtliche Verarbeitungen personenbezogener Daten im Auftrag durch die GESELLSCHAFT erfolgen auf Basis dieser Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag. Bei Erbringung von Leistungen durch die GESELLSCHAFT hat der KUNDE sicherzustellen, dass personenbezogene Daten seiner Mitarbeiter nur dann auf den Systemen des KUNDEN für Mitarbeiter der GESELLSCHAFT einsehbar sind, wenn und soweit dies zur Erbringung der Leistung durch die GESELLSCHAFT erforderlich ist. Eine Übermittlung von nicht anonymisierten personenbezogenen Daten (z.B. Testdaten, Mitarbeiterstammdaten, etc.) an die GESELLSCHAFT ist im Rahmen der durch die GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistungen nicht zulässig.

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

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

### § 16 Vertraulichkeit

Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten vertraulichen Informationen, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an Dritte weiterzugeben oder anders als

# 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

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.

### § 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).

### § 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.

### § 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.

zu vertraglichen Zwecken zu verwerten. Soweit der KUNDE hiervon abweichend aufgrund vertraglicher oder gesetzlicher Regelungen berechtigt ist, vertrauliche Informationen an Dritte (einschließlich der mit ihm verbundenen Unternehmen) weiterzugeben, hat er diese Dritten vorab schriftlich auf Vertraulichkeit entsprechend den Bestimmungen in diesem § 16 zu verpflichten.

### § 17 Gewerbliche Schutzrechte und Urheberrechte Dritter

Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN gegen alle Ansprüche verteidigen, die aus einer Verletzung eines gewerblichen Schutzrechtes oder Urheberrechtes durch vertragsgemäß genutztes LIZENZMATERIAL hergeleitet werden, und dem KUNDEN gerichtlich auferlegte Kosten und Schadenersatzbeträge im Rahmen von § 12 (Haftung) übernehmen, sofern der KUNDE die GESELLSCHAFT von solchen Ansprüchen unverzüglich schriftlich benachrichtigt hat und der GESELLSCHAFT alle Abwehrmaßnahmen und Vergleichsverhandlungen vorbehalten bleiben. Sind solche Ansprüche geltend gemacht worden oder zu erwarten, kann die GESELLSCHAFT auf ihre Kosten das LIZENZMATERIAL ändern oder austauschen. Ist dies oder die Erwirkung eines Nutzungsrechts mit angemessenem Aufwand nicht möglich, kann jede der Vertragsparteien das betreffende LIZENZMATERIAL fristlos kündigen. In diesem Fall haftet die GESELLSCHAFT dem KUNDEN für den ihm durch die Kündigung entstehenden unmittelbaren Schaden nach Maßgabe des § 12 (Haftung). Die GESELLSCHAFT haftet in keiner Weise, falls Ansprüche eines Dritten darauf beruhen, dass das LIZENZMATERIAL nicht in einer gültigen, unveränderten Version oder zusammen mit nicht von der GESELLSCHAFT gelieferten Programmen unter anderen als den vertraglich vereinbarten Einsatzbedingungen (einschließlich etwaig erforderlicher Lizenzierungen bei Dritten) genutzt wurde.

### § 18 Nutzungsuntersagung

Die GESELLSCHAFT ist bei Vorliegen eines besonderen Grundes berechtigt, dem KUNDEN die Nutzung des LIZENZMATERIALS oder der BETRIEBSLEISTUNGEN zu untersagen. Wichtige Gründe stellen insbesondere die Folgenden dar: (a) Verstoß gegen die Regelungen zum Nutzungsrecht nach Maßgabe des § 3 dieser AGB (Nutzungsrechte) und fruchtloser Ablauf einer Frist von zehn (10) Tagen nach Abmahnung; (b) Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des KUNDEN oder (c) Verzug der Zahlungen in Höhe von zwei (2) Monatsraten. Die GESELLSCHAFT wird bei Nachweis über die Beseitigung dieses besonderen Grundes die Nutzung des LIZENZMATERIALS wieder freischalten.

### § 19 Prüfrecht

Der KUNDE räumt der GESELLSCHAFT das Recht zur Überprüfung der Einhaltung der Vertragsbedingungen durch objektiv geeignete technische Maßnahmen ein. Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT bei der Überprüfung im erforderlichen Umfang unterstützen und dafür Sorge tragen, dass die Überprüfung ungehindert durchgeführt werden kann. Jede Überprüfung sowie die genaue Maßnahme ist von ATOSS mindestens fünf (5) Werktagen zuvor anzuzeigen. Sollte sich bei der Überprüfung eine Lizenzverletzung ergeben, so sind die Kosten der Prüfung durch den KUNDEN zu tragen. Für jeden Fall der Zuwiderhandlung gegen die Bestimmungen des Einzelvertrages verpflichtet sich der KUNDE zur Nachzahlung allfälliger Nutzungsgebühren auf der Grundlage der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT.

# 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

### § 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 German and the English version of these General Terms and Conditions, the German version shall prevail.

### § 20 Schriftform, Rechtsordnung, Gerichtsstand

1. Änderungen und Ergänzungen bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für das Abbedingen dieser Schriftformklausel selbst. Die GESELLSCHAFT ist jedoch berechtigt, im Rahmen des für den KUNDEN Zumutbaren, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen einseitig zu ändern, soweit dies aus wichtigen Gründen erforderlich ist. Wichtige Gründe können insbesondere neue technische Entwicklungen oder rechtliche Rahmenbedingungen, Anpassungen der Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten sowie die Beseitigung einer nachträglich entstandenen Äquivalenzstörung sein. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN über eine beabsichtigte Änderung unter Mitteilung des Regelungsinhalts der geänderten Klauseln an die angegebene Kontaktadresse des Kunden informieren. Die beabsichtigte Änderung wird zum Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zwischen der GESELLSCHAFT und dem KUNDEN, wenn der KUNDE nicht binnen sechs Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung der Einbeziehung in das Vertragsverhältnis dem der GESELLSCHAFT gegenüber in Schrift- oder Textform widerspricht. Entgegenstehende Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung.

2. Auf diesen Vertrag ist ausschließlich deutsches Recht anzuwenden; die Anwendung dessen Kollisionsnormen oder des "Einheitlichen UN-Kaufrechts" (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit den Vereinbarungen, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie allen anderen Streitigkeiten zwischen den Parteien ergeben, ist München.

3. Erfüllungsort für alle Verpflichtungen aus diesem Vertrag und ausschließlicher Gerichtsstand ist München.

### § 21 Salvatorische Klausel

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

### § 22 Sprache

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

# 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

### Annex - Description of services

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.

#### General

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.

The CUSTOMER will access the application (ASES) exclusively via different CLIENTS, APPS or a BROWSER.

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.

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.

#### I. HOSTING PROVISION SERVICES – IT infrastructure

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.

- 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
- All the licenses required for running the infrastructure (e.g. operating system, database management system, back-up software, ...).

#### II. OPERATING SERVICES - Overview

The COMPANY will provide the following OPERATING SERVICES:

### Annex – Leistungsbeschreibung

Dieser Annex ist integraler Bestandteil der AGB. In diesem Annex GROSSGESCHRIEBENE Begriffe haben die in den AGB oder dem Einzelvertrag zugewiesene Bedeutung, wenn in diesem Annex nicht ausdrücklich eine andere Definition vereinbart ist.

#### Allgemein

Die Leistungen Hosting und Betrieb von ATOSS-PRODUKTEN beinhalten zum einen die Bereitstellung der gesamten für den serverseitigen Betrieb der Applikation (ASES; entsprechend Produktbeschreibung) nötigen IT-Infrastruktur im Rechenzentrum mit den dazugehörigen Service-Leistungen, zum anderen den technischen Betrieb der Applikation (ASES) mit den dazugehörigen Service-Leistungen. Der konkrete Leistungsumfang ist abhängig vom vereinbarten Produkt und kann der tabellarischen Übersicht unter Ziff. III. entnommen werden.

Der Zugriff des KUNDEN auf die Applikation (ASES) erfolgt ausschließlich über verschiedene CLIENTS, APPs oder einen BROWSER.

Insbesondere hat der KUNDE keinen direkten Zugriff auf die Datenbank sowie den/die Applikationsserver. Für Schnittstellen und diverse Anforderungen kann ein schreibender/lesender Zugriff auf definierte Verzeichnisse eingerichtet werden.

Die CLIENTS, BROWSER und APPS sowie die Terminals und sonstigen Erfassungsgeräte einschließlich eventuell zu deren Betrieb erforderlicher Software werden vom KUNDEN betrieben. Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN den benötigten CLIENT im vertraglich vereinbarten Umfang zur Verfügung. Die APPS kann der KUNDE über App-Stores oder Downloads von Websites erhalten; BROWSER sind über Drittanbieter zu lizenzieren.

#### I. BEREITSTELLUNGSLEISTUNGEN HOSTING – IT-Infrastruktur

Bereitstellung der gesamten für den serverseitigen Betrieb des ATOSS-PRODUKTES nötigen IT-Infrastruktur im Rechenzentrum. Die Auswahl der geeigneten Infrastruktur, insbesondere das Sizing der Infrastruktur erfolgt auf Basis der jeweils aktuellen Lizenzierungsdaten. Die Nutzung der LEISTUNGEN ist auf die aus den jeweils aktuellen Lizenzierungsdaten resultierenden gleichzeitigen Benutzer beschränkt. Diese werden im ATOSS-Produkt oder im Lastprofil angezeigt.

- Bereitstellung der zum Betrieb nötigen Applikations- und Datenbankserver
- Bereitstellung einer geeigneten serverseitigen Netzwerkinfrastruktur (Firewall, Router)
- Bereitstellung eines Zugangspunktes. Dies setzt eine entsprechende Internetanbindung sowie bei VPN-Verbindung (Side to Side) einen VPN-fähigen Router des KUNDEN voraus.
- Bereitstellung einer Back-up-Infrastruktur, sowie
- Sämtliche für den Betrieb der Infrastruktur nötigen Lizenzen (z.B. Betriebssystem, Datenbank Management System, Backupsoftware, ...).

#### II. BETRIEBSLEISTUNGEN – Überblick

Die GESELLSCHAFT erbringt die folgenden BETRIEBSLEISTUNGEN:

# 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"> <li>• Installation and basic technical configuration of the ATOSS PRODUCT; changes of release for the ATOSS PRODUCT;</li> <li>• Importing bug fixes to the ATOSS PRODUCT (not for discontinued releases);</li> <li>• Back-ups in accordance with agreed procedures</li> <li>• Supervision of the ATOSS PRODUCT during normal operation;</li> <li>• Importing updates and patches to operating system and the database management system;</li> <li>• Importing updates and patches to all other server-side system components (e.g. firewall, routers);</li> <li>• Administration of operating system, database management system, associated user and access rights, firewall configuration, and</li> <li>• Supervision of system environment from the handover point.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Installation und technische Basiskonfiguration des ATOSS-PRODUKTES; Release-Wechsel des ATOSS-PRODUKTES;</li> <li>• Einspielen von Fehlerbehebungen (nicht für abgekündigte Releases) des ATOSS-PRODUKTES;</li> <li>• Datensicherung gemäß abgestimmter Verfahren</li> <li>• Überwachung des ATOSS-PRODUKTES im Regelbetrieb;</li> <li>• Einspielen von Updates und Patches des Betriebssystems und des Datenbank Management Systems;</li> <li>• Einspielen von Updates sowie Patches aller übrigen serverseitigen Systemkomponenten (z.B. Firewall, Router);</li> <li>• Administration von Betriebssystem, Datenbank Management System, zugehörigen User- und Zugriffsrechten, Firewall-Konfiguration, und</li> <li>• Überwachung der Systemumgebung ab Übergabepunkt.</li> </ul> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### III. DETAILED DESCRIPTION OF SERVICES RELATING TO APPLICATION SOFTWARE:

### III. DETAILIERTE BESCHREIBUNG DER SERVICE-LEISTUNGEN BETREFFEND DIE APPLIKATIONSSOFTWARE:

Scope of Services	ATOSS Cloud Solution	ATOSS Cloud Solution Light	Leistungsumfang	ATOSS Cloud Solution	ATOSS Cloud Solution Light
<b>Productive system</b>			<b>Produktivsystem</b>		
➤ Availability of the application	99.5%	99.0%	➤ Verfügbarkeit der Applikation	99,5%	99,0%
➤ Data backup	✓	✓	➤ Datensicherung	✓	✓
➤ Monitoring of availability	✓	✓	➤ Überwachung der Verfügbarkeit	✓	✓
➤ Application log analysis	✓	-	➤ Applikationslog-Analyse	✓	-
➤ Maximum 1 new release per year (for the product ATOSS Time Control Major or Minor Releases, for all other products Major Releases only)	✓	✓	➤ Maximal 1 Release-Wechsel pro Jahr (für das Produkt ATOSS Time Control Major oder Minor Releases, für alle anderen Produkte nur Major Releases)	✓	✓
➤ Provision of bug fixes (not for discontinued releases)	✓	✓	➤ Einspielen von Fehlerbehebungen (nicht für abgekündigte Releases)	✓	✓
<b>Test system</b>			<b>Testsystem</b>		
➤ Installation and operations	✓	-	➤ Installation und Betrieb	✓	-
➤ Maximum 1 new release per year (for the product ATOSS Time Control Major or Minor Releases, for all other products Major Releases only)	✓	-	➤ Maximal 1 Release-Wechsel pro Jahr (für das Produkt ATOSS Time Control Major oder Minor Releases, für alle anderen Produkte nur Major Releases)	✓	-
➤ Data transfer from productive system before new release	✓	-	➤ Datenübernahme aus Produktivsystem vor Release-Wechsel	✓	-
➤ Provision of bug fixes (not for discontinued releases)	✓	-	➤ Einspielen von Fehlerbehebungen (nicht für abgekündigte 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

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.).

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.).

The term Release refers to both Major Releases and Minor Releases.

The COMPANY will in each case inform the CUSTOMER two (2) months in advance before any new release is imminent.

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.

The change of release will be made in the live system by the COMPANY after the CUSTOMER has completed the TEST PERIODS.

In particular, the COMPANY will not provide the following services:

- 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.

Back-ups shall be carried out in accordance with agreed procedures, as follows:

- 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

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.

#### IV. HOTLINE

1. The COMPANY will provide the CUSTOMER with a hotline for the following matters relating to the SERVICES:
  - a) reporting application errors

Der Begriff Major Release meint jedes durch die GESELLSCHAFT als solches durch die Angabe einer Vorpunktreleasenummer (z.B. 3.x; 4.x etc.) bezeichnetes Release.

Der Begriff Minor Release meint jedes durch die GESELLSCHAFT als solches durch die Angabe einer Nachpunktreleasenummer (x.1; x.2; etc.) bezeichnetes Release.

Der Begriff Release meint sowohl Major Releases als auch Minor Releases.

Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN jeweils zwei (2) Monate vor dem nächsten anstehenden Release-Wechsel informieren.

Auf dem Testsystem wird ein aktueller Abzug der KUNDEN-Produktivdaten eingespielt (ohne kundenspezifische Scripte und Reports, soweit diese nicht im Standard überführbar sind); und der Release-Wechsel durchgeführt. Der KUNDE hat danach die Möglichkeit und die Verpflichtung, die Installation auf dem Testsystem innerhalb von vierzehn (14) Tagen zu testen ("TESTPERIODE"). Im Einzelfall können individuelle Vereinbarungen zur Umfang und Dauer von Testperioden getroffen werden.

Release-Wechsel im Produktivsystem erfolgen durch die GESELLSCHAFT nach Abschluss der TESTPERIODE durch den KUNDEN.

Insbesondere die folgenden Leistungen sind von der GESELLSCHAFT nicht zu erbringen:

- a) Leistungen für Programme, bei denen der KUNDE die Programme nicht entsprechend der DOKUMENTATION genutzt hat; und
- b) Bereitstellung völlig neuer Funktionen, die eine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfanges bedeuten, sowie die Bereitstellung neuer Produkte. Solche Erweiterungen und neue Produkte können von der GESELLSCHAFT nach Abschluss einer zusätzlichen Vereinbarung erbracht werden.

Die Datensicherung erfolgt gemäß abgestimmten Verfahren wie folgt:

- Sicherung Applikationsserver: 1 x kalenderwöchentlich "full", 6 x kalenderwöchentlich "inkrementell", 7 Tage Aufbewahrung ab Tag der Sicherung
- Sicherung Datenbank: 1 x kalenderwöchentlich "full", 6 x kalenderwöchentlich "inkrementell", 7 Tage Aufbewahrung ab Tag der Sicherung

Das Datenvolumen für Backups etc. des KUNDEN ist in der monatlichen Nutzungsgebühr inkludiert. Der KUNDE ist verpflichtet, über die für ihn freigeschalteten Zugänge nur Daten die für eine Verarbeitung mit seinem ATOSS Produkt notwendig sind, abzulegen. Nicht mehr benötigte Daten wie z.B. Reportausgaben und Daten von und zu Schnittstellen, sind zeitnah zu löschen. Ihr Berater unterstützt Sie gerne gegen gesonderte Vergütung bei der Einrichtung entsprechender Löschroutinen. Sofern die tatsächliche Nutzung und das tatsächlich für Backups etc. verbrauchte Datenvolumen signifikant von einer typischen Nutzung und einem typischen Verbrauch für Backups etc. abweichen, behält sich die GESELLSCHAFT das Recht vor, die monatliche Nutzungsgebühr entsprechend anzupassen. Sofern der aktuelle, monatliche Verbrauch für Backups etc. um mehr als 100% höher als der durchschnittliche monatliche Verbrauch für Backups etc. der letzten 6 Monate zuvor ist, behält sich die GESELLSCHAFT ebenfalls das Recht vor, die monatliche Nutzungsgebühr entsprechend anzupassen.

#### IV. HOTLINE

1. Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN die Nutzung einer Hotline bei folgenden Fragen betreffend die LEISTUNGEN zur Verfügung:

# 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

- b) problems in transferring data via the interface to third party systems (e.g. payroll) as long as this interface was previously working successfully
- c) problems in recording data with input terminals as long as these terminals were previously working successfully
- d) questions on the running of the ATOSS product, how to operate it or its functions.

- a) Meldung von Anwendungsfehlern
- b) Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z.B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war.
- c) Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren.
- d) Fragen zum Betrieb des ATOSS-Produkts, zu dessen Bedienung oder Funktionen.

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.

2. Die Hotline dient nicht dazu, Erfassungs-Terminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Die Hotline ersetzt keine Schulung über Betrieb, Bedienung und Funktionen des LIZENZMATERIALS. Aufwände der Hotline für Probleme, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstanden sind (z.B. Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der Hotline etc.), sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen.

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.

Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, Probleme, die nicht Gegenstand dieser Vereinbarung sind, in Absprache mit dem KUNDEN an andere Stellen weiterzuleiten, die Hilfestellung/Antworten zu diesen Fragen liefern können. Wenn der KUNDE von diesen Stellen Dienstleistungen bestellt und in Anspruch nimmt, wird die Berechnung dieser Dienstleistungen separat geregelt und ist nicht Bestandteil dieser Vereinbarung.

3. The hotline can be reached during supported working hours (see section on "Service Level Agreements") via the hotline telephone numbers to be communicated separately to the CUSTOMER or via email.

3. Die Hotline ist während der betreuten Betriebszeiten (s. Abschnitt „Service Level Agreements“) über die dem KUNDEN gesondert mitzuteilenden Hotline-Telefonnummern oder per Email zu erreichen.

4. All other services not contained in the above clauses, will not be included in the scope of hotline support such as:

- a) deployment of consultants on the CUSTOMER's premises; or
- b) other services going beyond giving advice on user problems in connection with the existing installation.

4. Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der Hotline-Unterstützung berücksichtigt wie z.B.:

- a) Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort; oder
- b) Sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung bei Anwenderproblemen im Zusammenhang mit der bereits bestehenden Installation hinausgehen.

## V. SERVICE LEVEL AGREEMENT – ATOSS PRODUCT

### 1. The working hours supported ("service hours") for the ATOSS PRODUCT (live system) are:

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).

### 2. The working hours not supported for the ATOSS PRODUCT (live system) are:

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.

### 3. Availability is calculated as follows:

- 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.
- 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

## V. SERVICE LEVEL AGREEMENT – ATOSS-PRODUKT

### 1. Die betreuten Betriebszeiten („Servicezeit“) des ATOSS-PRODUKTES (Produktivsystem) sind:

Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18:00 Uhr, – außer an bundeseinheitlichen Feiertagen (sofern der 24.12. und der 31.12. nicht auf einen Sa. oder So. fallen und somit ohnehin außerhalb der betreuten Betriebszeiten liegen, bezieht sich die betreute Betriebszeit an diesen Tagen auf den Zeitraum von 08:00 Uhr bis 12:00 Uhr).

### 2. Unbetreute Betriebszeiten des ATOSS-PRODUKTES (Produktivsystem) sind:

Montag bis Donnerstag jeweils zwischen 18:00 Uhr und 08:00 Uhr Folgetag; Freitag 18:00 Uhr bis Montag 08.00 Uhr sowie an bundeseinheitlichen Feiertagen. Tritt während der unbetreuten Betriebszeit eine Störung des Systems auf, erfolgt die Behandlung der Störung mit Beginn der betreuten Betriebszeit.

### 3. Die Berechnung der Verfügbarkeit ist wie folgt:

- a) „Verfügbarkeit“ meint das Verhältnis (i) der Differenz von Systembetriebszeit (SL) und Nichtverfügbarkeit (NV) während der Systembetriebszeit während eines Vertragsjahres zu (ii) der Systembetriebszeit während dieses Bemessungszeitraums, angegeben in Prozent.
- b) Die „Systembetriebszeit“ („SL“) ist dabei die Gesamtsumme an Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der die GESELLSCHAFT vertragsgemäß in der Lage sein soll, das ATOSS-Produkt bereit zu stellen. Geschuldet ist zunächst die Servicezeit. Bei der Bestimmung der Systembetriebszeit sind



# 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

periods designated below during service hours are not to be taken into account in determining the system working hours:

- (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;
- (ii) periods of scheduled non-availability (see below);
- (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
- (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.

"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).

Availability is calculated as follows:

$$A \text{ (in \%)} = (SL - NA) : (SL) \times 100$$

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).

- 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.

#### 4. The parties agree the following maintenance windows:

- 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.
- 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.
- 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.

Examples of maintenance windows being required at short notice are:

- 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.

jedoch die nachfolgend bezeichneten Zeiträume während der Servicezeit nicht mit zu berücksichtigen:

- (i) Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von der GESELLSCHAFT bereit zu stellenden Infrastruktur, Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von der GESELLSCHAFT verursacht sind, Störungen oder sonstige Ereignisse, die auf Umständen höherer Gewalt beruhen;
- (ii) Zeiträume der geplanten Nichtverfügbarkeiten (siehe unten);
- (iii) Störungen aufgrund von Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von der GESELLSCHAFT betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern; sowie
- (iv) Störungen aufgrund unsachgemäßer oder von der Anzeige im ATOSS-Produkt bzw. vom Lastprofil abweichender oder die Systemressourcen übersteigender (fair use) Nutzung der LEISTUNGEN. Die Systemressourcen werden auf Basis der jeweils aktuellen Lizenzierungsdaten dimensioniert.

„Nichtverfügbarkeit“ („NV“) bedeutet die Zeit während eines Vertragsjahres (in Minuten), während der der KUNDE oder BERECHTIGTE NUTZER während der Systembetriebszeit nicht in der Lage ist, das ATOSS-PRODUKT (Produktivsystem) wegen eines Fehlers der Fehlerkategorie 1 (vgl. unten VII.2.) vertragsgemäß zu nutzen.

Die Verfügbarkeit errechnet sich dabei wie folgt:

$$V \text{ (in \%)} = (SL - NV) : (SL) \times 100$$

Rechenergebnisse sind auf eine Nachkommastelle auf- bzw. abzurunden (ab der Ziffer 5 ist die vorstehende Nachkommazahl aufzurunden; bis zu der Ziffer 4 ist die vorstehende Nachkommazahl abzurunden).

- c) Die geplanten Nichtverfügbarkeiten nach Unterziffer V. 3 b) (iii) oben setzt sich zusammen aus regelmäßigen Wartungsfenstern und kurzfristig notwendig werdenden Wartungen.

#### 4. Die Parteien vereinbaren folgende Wartungsfenster:

- a) Änderungen am Routineumfeld, Fehlerbehebungen und Release-Wechsel im Produktiv- und Testsystem sowie das Einspielen der Echt Daten aus dem Produktivsystem ins Testsystem erfolgen in Absprache mit dem KUNDEN tagsüber während der Servicezeit.
- b) Auf Wunsch des KUNDEN kann nach vorheriger Abstimmung mit der GESELLSCHAFT und gesonderter Beauftragung eine Umstellung auch außerhalb der Servicezeit durchgeführt werden. Dabei kommen ggf. Spät-, Nacht-, Sonntags- bzw. Feiertagszuschläge zur Anwendung.
- c) Kurzfristig notwendig werdende Wartungsfenster werden von der GESELLSCHAFT mit dem KUNDEN individuell vereinbart und von der GESELLSCHAFT während der Betriebsphase rechtzeitig angekündigt. Der KUNDE kann dem Wartungsfenster widersprechen. Wenn der KUNDE sicherheitsrelevanten Wartungsarbeiten widerspricht, sind die vereinbarten Service Level und Gewährleistungsrechte bis zum Abschluss der sicherheitsrelevanten Wartungsarbeiten ausgesetzt.

Kurzfristig notwendig werdende Wartungsfenster können beispielsweise sein:

- Notwendige Konfigurationsänderungen, die erst nach einem Neustart des Systems wirksam werden;
- Maßnahmen zur Fehlerprävention oder Behebung von Fehlern der Kategorie 1; oder
- Vom KUNDEN erwünschtes Einspielen von Patches / Updates zur Behebung von Fehlern der Kategorie 2 und 3 außerhalb eines Routine-Wartungsfensters.

# 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

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.

Die GESELLSCHAFT wird sich mit dem vom KUNDEN benannten Systembetreuer telefonisch oder per Email in Verbindung setzen und die Wartungsmaßnahme innerhalb des situationsbezogen vereinbarten Zeitfensters durchführen.

### VI. Service Level Agreement – Hotline

### VI. Service Level Agreement – Hotline

#### 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.

#### Reaktionszeiten der Hotline:

Die vereinbarte Reaktionszeit („VRZ“) während der Servicezeiten beträgt für Fehlerkategorie 1 maximal 1 Stunde, für Fehlerkategorie 2 maximal 2 Stunden und für Fehlerkategorie 3 maximal 4 Stunden.

#### The response time is calculated as follows:

#### Die Berechnung der Reaktionszeit ist wie folgt:

- 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.
- The response time applies within service hours (cf. V.1. above).
- The periods designated below during service hours are not to be taken into account in determining the RZC:
  - 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
  - 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.

- Als Reaktionszeit pro Call („RZC“) gilt der Zeitraum zwischen Eingang einer Fehlermeldung („EF“) des KUNDEN durch einen BERECHTIGTEN NUTZER des KUNDEN bei der Hotline der GESELLSCHAFT und dem Zeitpunkt, zu dem eine Rückmeldung („RM“) der GESELLSCHAFT an den KUNDEN erfolgt, dass die Fehlermeldung eingegangen ist und mit der Behebung des Fehlers begonnen wird.
- Die Reaktionszeit gilt innerhalb der Servicezeit (vgl. V.1. oben).
- Bei der Bestimmung von RZC sind die nachfolgend bezeichneten Zeiträume während der Servicezeit nicht mit zu berücksichtigen:
  - Störungen in oder aufgrund des Zustandes der nicht von der GESELLSCHAFT bereit zu stellenden Infrastruktur, Störungen oder sonstige Ereignisse, die nicht von der GESELLSCHAFT verursacht sind, Störungen oder sonstige Ereignisse, die auf Umständen höherer Gewalt beruhen und deshalb zu zeitlichen Verzögerungen beim Eingang einer Fehlermeldung des KUNDEN bei der GESELLSCHAFT und/oder dem Zeitpunkt, zu dem eine RM der GESELLSCHAFT an den KUNDEN erfolgt, führen; oder
  - bei Beeinträchtigungen der Informationsübertragung außerhalb des von der GESELLSCHAFT betriebenen Daten- oder Kommunikationsnetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder –störungen bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern.

### VII. Penalties

### VII. Mali

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:

1. Für die Nicht-Einhaltung des Service Levels des ATOSS-Produktes gemäß Ziff. V. ist die GESELLSCHAFT gemäß AGB verpflichtet, Mali an den KUNDEN zu bezahlen. Die von der GESELLSCHAFT zu zahlenden Mali errechnen sich wie folgt:

Deviation from AVAILABILITY (annual average)  
Penalty (reference: monthly usage fee)

Abweichung von der VERFÜG-  
BARKEIT (im Jahresmittel)

Malus (Bezug:  
monatliche  
Nutzungsgebühr)

> 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 Prozentpunkte	3%
> 0,5 ≤ 1,0 Prozentpunkte	4%
> 1,0 ≤ 1,5 Prozentpunkte	10%
> 1,5 ≤ 1,6 Prozentpunkte	11%
> 1,6 ≤ 1,7 Prozentpunkte	12%
> 1,7 ≤ 1,8 Prozentpunkte	13%
> 1,8 ≤ 1,9 Prozentpunkte	14%
> 1,9 Prozentpunkte	15% (Maximum)

2. The following error categories will be used to determine whether the Service Level has been met:

2. Für die Bestimmung der Einhaltung der Service Level gelten folgende Fehlerkategorien:

# 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

a) *Errors which prevent operation* (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.

b) *Errors which hinder operation* (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.

c) *Other errors* (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.

a) *Betriebsverhindernde Fehler* (Fehlerkategorie 1): schwere Fehler, z.B. Fehler, die dazu führen, dass das ATOSS-Produkt nicht genutzt werden kann; Fehler in zentralen Funktionen, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.

b) *Betriebsbehindernde Fehler* (Fehlerkategorie 2): mittlere Fehler, z.B. Fehler in der Anwendung, die nicht zum Abbruch führen, nicht zu den anderen in der Fehlerkategorie 1 aufgeführten Fehlern gehören und gleichwohl so erheblich sind, dass eine Fehlerkorrektur im nächsten Release nicht zumutbar ist. Der Mangel kann insbesondere nicht mit organisatorischen Mitteln in vertretbarem Umfang umgangen werden.

c) *Sonstige Fehler* (Fehlerkategorie 3): leichte Fehler, z.B. Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit haben. Die Nutzung des ATOSS-PRODUKTES ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

### VIII. Service Level Reporting

1. Supervision of the ATOSS PRODUCT by the COMPANY during normal operation comprises the

- 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)

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.

### IX. Contributory services supplied by the CUSTOMER

In addition to the contributory obligations agreed in the General Terms and Conditions, the CUSTOMER is obliged to provide the following contributory services:

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.

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
New release of the ATOSS PRODUCT	2 weeks from information that system has been provided for testing
Update to ATOSS PRODUCT	2 weeks from system being provided for testing

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

### VIII. Service Level Reporting

1. Die Überwachung des ATOSS-PRODUKTES durch die GESELLSCHAFT im Regelbetrieb umfasst

- die kontinuierliche Überwachung des ATOSS-PRODUKTES mit Hilfe von automatisierten Kontrollmechanismen;
- die Prüfung des ATOSS-PRODUKTES Logfiles (nicht bei Cloud Solution Light)

2. Die Überprüfung der Service Level erfolgt kontinuierlich durch die GESELLSCHAFT. In monatlichen Standard-Berichten werden Reports über die Service Level erstellt und alle relevanten Nichtverfügbarkeiten einschließlich Beginn, Ende und den Gründen aufgeführt. Störungen, die eine Nichteinhaltung von Service Level zur Folge hatten, werden von der GESELLSCHAFT unmittelbar nach Lösung der Störung mit Hinweis auf die Art und Schwere der Verletzung sowie Erläuterung der Lösung dem KUNDEN mitgeteilt. Die Reports werden dem KUNDEN spätestens am 10. Werktag des Folgemonats durch die GESELLSCHAFT per Email zur Verfügung gestellt.

### IX. Mitwirkungsleistungen des KUNDEN

Neben den in den AGB vereinbarten Mitwirkungspflichten ist der KUNDE zu folgenden Mitwirkungshandlungen verpflichtet.

1. Der KUNDE hat folgende Tests innerhalb der folgenden Fristen durchzuführen. Die Tests können nach gesonderter Beauftragung und gegen gesonderte Vergütung auch von der GESELLSCHAFT durchgeführt werden:

Vom Kunden zu testende Leistung	Testfrist
Installation und technische Basiskonfiguration des ATOSS-PRODUKTES	2 Wochen ab Mitteilung über Bereitstellung zum Testen
Release-Wechsel des ATOSS-PRODUKTES	2 Wochen ab Mitteilung über Bereitstellung zum Testen
Update des ATOSS-PRODUKTES	2 Wochen ab Bereitstellung zum Testen

2. Der KUNDE wird das ATOSS-PRODUKT nur im Rahmen der vereinbarten Systemressourcen nutzen und nicht übermäßig nutzen (fair use). Für die Berechnung der Systemressourcen wird

# 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

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.

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.

### X. Additional optional services

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.

- 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.
  - 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
- 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.

### XI. Scope of supply for the hosting and operation of the ATOSS Mobile Information Server

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

von einer durchschnittlichen Nutzung von Dialogen und Programmen im ATOSS-PRODUKT mit üblichen Eingrenzungen und üblichen Datenmengen ausgegangen. Aufrufe ohne Eingrenzungen und mit sehr großen Datenmengen können zu sehr großen Datenstrukturen mit weit erhöhtem Ressourcenbedarf bis hin zu Systemausfällen führen und sind vom KUNDEN daher zu unterlassen.

3. Fehlerhafte oder unvollständige Konfigurationen können zu einer Beeinträchtigung der Stabilität des ATOSS-Produktes führen. Sofern die GESELLSCHAFT den KUNDEN über ihr aufgrund der Applikationslog-Analyse oder in sonstiger Weise bekannte Konfigurationsprobleme informiert, sind diese daher vom KUNDEN umgehend zu beheben.

### X. Optionale Zusatzleistungen

Über die LEISTUNGEN hinaus sind keine weiteren Leistungen geschuldet. Insbesondere die folgenden Zusatzleistungen sind nicht Bestandteil der LEISTUNGEN und müssen zusätzlich gegen gesonderte Vergütung zwischen den Parteien vereinbart werden. Auf Anfrage des KUNDEN erstellt die GESELLSCHAFT zu den nachfolgend aufgeführten Zusatzleistungen ein entsprechendes Angebot. Weitere Zusatzleistungen können auf Anfrage angeboten werden.

- Unterstützung bei der Einrichtung und Test einer VPN-Verbindung (Side to Side)
- Einrichtung, Parametrierung, Stammdatenpflege und sonstige Maßnahmen zum Customizing des ATOSS-PRODUKTES;
- Anbindung Zeiterfassungs- und Zutrittsterminals: Einrichtung und Inbetriebnahme abhängig von der Anzahl der Terminals, gewünschter Funktionalität und Terminaltyp;
- Schnittstellen: Einrichtung und Betrieb von Schnittstellen sind abhängig vom Leistungsumfang und Spezifikation
- User Management innerhalb des ATOSS-PRODUKTES
- zusätzliche Release-Wechsel
- Herausgabe oder Einspielen von Rücksicherungen
- Technische Sonderkonfigurationen wie z.B.
  - ATOSS Mobile Workforce Management
  - Single Sign On (SSO)
  - **Firewall-Changes**
  - Änderungen oder Erweiterungen einer VPN-Verbindung
  - softwareseitige Anbindung von Terminals; es gelten die Voraussetzungen gemäß Systemfreigabeliste
  - Hosting der zum Betrieb von unterstützten Terminals gemäß Systemfreigabeliste erforderlichen Software
- Datenübernahme Testsystem in das Produktivsystem
- Datenübernahme vom Produktivsystem in das Testsystem: Datenübernahme im Zusammenhang mit Release-Wechseln ist in den Standardleistungen enthalten.

### XI. Leistungsumfang für Hosting und Betrieb des ATOSS Mobile Information Servers

Sofern einzelvertraglich „Hosting und Betrieb des ATOSS Mobile Information Servers (AMIS)“ vereinbart ist, gilt - unbeschadet des Leistungsumfangs für die ggf. ebenfalls vereinbarten Leistungen „Hosting und Betrieb des ATOSS-Produkts“ - für den von der

# 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

services to be provided by the company for the "hosting and operation of AMIS" the following shall apply:

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:

- 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 respect of the AMIS;
- 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;

GESELLSCHAFT zu erbringenden Leistungsumfang in Bezug auf „Hosting und Betrieb des AMIS“ Folgendes:

Es gilt der in diesen AGB einschließlich diesem Annex beschriebene Leistungsumfang, soweit die betreffenden Leistungen im Hinblick auf ihren Gegenstand und die technische Ausstattung bzw. Funktionsweise des AMIS zumindest sinngemäß auf den AMIS anwendbar sind. Im Einzelnen gelten beim Hosting und Betrieb ausschließlich des AMIS folgende Einschränkungen:

- Ziff. II, § 2 der AGB: der KUNDE hat keinen Anspruch auf Hosting und Betrieb einer Datenbank; dem KUNDEN wird kein CLIENT zum Zugriff auf ein ATOSS-Produkt überlassen; der Anspruch auf Pflege und Hotline im Zusammenhang mit der Nutzung des ATOSS-Produkts (besteht nur nach Maßgabe eines separaten Vertragsverhältnisses) bezieht sich ausschließlich auf den Teil des ATOSS-Produkts, der von der GESELLSCHAFT auf dem AMIS installiert, gehostet und betrieben wird;
- Ziff. III, § 3 der AGB: es gelten ausschließlich die Regelungen betreffend das auf die Laufzeit des Einzelvertrages zeitlich beschränkte, einfache, nicht übertragbare Recht, auf den AMIS mittels der APP zuzugreifen;
- Ziff. III., § 5, Ziff. 1 der AGB: findet keine Anwendung, da kein CLIENT geliefert wird;
- Ziff. III., § 5, Ziff. 2 der AGB: findet Anwendung mit Ausnahme derjenigen Regelungen, die in Verbindung mit der Lieferung eines CLIENTS stehen;
- Ziff. IV., § 6 der AGB: findet keine Anwendung; der technische Betrieb des AMIS wird im Rahmen der Betriebsleistungen gemäß Ziff. II des Annexes gewährleistet;
- Ziff. IV., § 7 der AGB: findet mit der Maßgabe Anwendung, dass die GESELLSCHAFT bezogen auf den Teil des ATOSS-Produkts, der von der GESELLSCHAFT auf dem AMIS installiert, gehostet und betrieben wird, nach Abstimmung mit dem KUNDEN zeitnah alle verfügbaren Patches und Updates zum ATOSS-Produkt des KUNDEN einspielt und die für einen einheitlichen Release-Stand erforderlichen Release-Wechsel durchführt (die Durchführung von Release-Wechseln auf dem AMIS wird als Dienstleistung nach Zeit und Aufwand auf Basis der jeweils aktuellen Preisliste der GESELLSCHAFT abgerechnet, wobei ein Release-Wechsel pro Kalenderjahr im Leistungsumfang ohne zusätzliche Vergütung enthalten ist); darüber hinaus besteht kein Anspruch auf weitergehende Leistungen nach Ziff. IV., § 7 der AGB;
- Ziff. VI., § 9 lit. a) der AGB: findet mit der Maßgabe Anwendung, dass der KUNDE die dort genannten Informationen auch mit jeder Fehlermeldung in Bezug auf den AMIS bereitstellen muss;
- Ziff. VII., § 11 der AGB: findet insoweit entsprechende Anwendung, als sich Mängelrechte des KUNDEN aus einer Leistungsstörung der Betriebsleistungen des AMIS ergeben; es werden kein CLIENT und keine DOKUMENTATION geliefert;
- Ziff. VIII., § 13, Ziff. 2, lit. a) der AGB: findet entsprechende Anwendung in Bezug auf den AMIS;
- Ziff. VIII., § 13, Ziff. 3 S. 2 und 3 der AGB: finden keine Anwendung, da die Übermittlung eines CLIENTS nicht Vertragsgegenstand ist;
- Abschnitt „Allgemein“ des Annexes: findet keine Anwendung;

# 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

- 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.
- Ziff. I. des Annexes: es gelten ausschließlich die Bestimmungen zur Bereitstellung eines zum Betrieb nötigen Applikationsservers, einer geeigneten serverseitigen Netzwerkinfrastruktur (Firewall, Router), zur Bereitstellung eines Zugangspunktes und zu den für den Betrieb der Infrastruktur nötigen Lizenzen für das Betriebssystem;
- Ziff. II. des Annexes: die Bestimmungen zur Datensicherung gemäß abgestimmter Verfahren, zum Einspielen von Updates und Patches des Datenbank Management Systems und zur Administration von Datenbank Management System sowie zugehörigen User- und Zugriffsrechten finden keine Anwendung;
- Ziff. III. des Annexes: die Angaben in der Tabelle zur Datensicherung, zum Hosting und Betrieb eines Testsystems und zur Datenübernahme aus dem Produktivsystem vor Release-Wechsel sowie alle Regelungen unterhalb der Tabelle finden keine Anwendung;
- Ziff. IX., Ziff. 1 des Annexes: findet keine Anwendung, da kein ATOSS-Produkt geliefert wird.