

Dit is een onofficiële vertaling van de ATOSS ABG in het Nederlands. De formulering is derhalve niet bindend. Deze onofficiële vertaling dient alleen om de ATOSS GTC's begrijpelijker te maken voor Nederlandstaligen.

Deze bijlage beschrijft de TECHNISCHE BASISVOORZIENINGEN waaraan de VENNOOTSCHAP gebonden is in het kader van het leveren van de CLOUD SERVICE op basis van een CONTRACT met de KLANT.

Tenzij hieronder anders wordt bepaald, zijn de in deze bijlage gebruikte termen dezelfde als die welke in II zijn vermeld. Een deel van de Algemene Voorwaarden van de CLOUD komen overeen met bepaalde definities en verduidelijkingen.

Deze bijlage is onderverdeeld in de volgende delen:

I. Deel Algemene technische opzet en bediening .....	1
II. Deel: Software-onderhoud .....	3
III. Deel: Back-ups van gegevens .....	3
IV. Deel: Speciale technische opzet en bediening .....	3

## **I. Deel Algemene technische opzet en bediening**

### 1. Algemene technische opzet

(1) De volgende TECHNISCHE BASISVOORZIENINGEN vallen onder het toepassingsgebied van de dienstverlening:

- De communicatie tussen de Cloud Service en de webclient verloopt via HTTPS met behulp van TLS 1.2 of hoger. ATOSS gebruikt standaard een wildcard certificaat met het domein \*.atoss.com. Optioneel is het gebruik van eigen klantcertificaten en de selectie van een gewenste domeinnaam mogelijk.
- Opzetten van een bestandsoverdracht via SFTP
- Ondersteuning bij het opzetten van Single-Sign-On (SSO) via Kerberos of SAML (indien een SAML-licentie is aangeschaft)
- Ondersteuning bij het opzetten van een LDAP-authenticatie
- Technische aansluiting voor het exporteren van groupware-kalendergegevens (indien de bijbehorende licentie is verkregen)
- Ondersteuning bij het opzetten van e-mailverzending van de ATOSS Startup Edition naar de KLANT via SMTP<sup>1</sup>
- Opzetten van e-mailverzending van de ATOSS Startup Edition naar de KLANT via e-mail relay service<sup>2</sup>
- Ondersteuning bij de technische installatie van de communicatie van webservices (indien de bijbehorende licentie is verkregen)
- Ondersteuning voor de technische netwerkaansluiting van terminals (indien de bijbehorende licentie is verkregen)
- Back-ups maken van gegevens

<sup>1</sup> Alleen beschikbaar voor KLANTEN met een contract voor de CLOUD SERVICE vóór 01.04.2022.

<sup>2</sup> Alleen beschikbaar voor KLANTEN met een contract voor de CLOUD SERVICE vanaf 01.04.2022 en vanaf ATOSS Startup Edition 15.1.

- Activering pushmelding voor ATOSS Mobile App (voor zover de bijbehorende licenties zijn verkregen)
- Importeren van updates op verzoek van de KLANT
- Levering van een in de tijd beperkt testsysteem voor vrijgave per vrijgave

Uitleg: Het release testsysteem wordt gebruikt om een nieuwe release te testen voordat de nieuwe release wordt geïmporteerd in het productiesysteem.

De omvang van de diensten van een testsysteem voor tijdelijke vrijgave komt overeen met de specificaties in deel I. van deze bijlage, met uitzondering van de diensten (i) het herstellen van gegevensback-ups en (ii) het importeren van updates op verzoek van de klant. Bovendien zijn softwareonderhoudsdiensten (deel II van dit aanhangsel) en gegevensback-ups (deel III van dit aanhangsel) niet voorzien voor het releasetestsysteem en worden zij hierbij uitdrukkelijk uitgesloten van het toepassingsgebied van de diensten. De bijlage "SLA - ATOSS Startup Edition Cloud Solution" is ook niet van toepassing op het aanbieden van een Release Test Systeem.

Het vrijgavetestsysteem is gedurende 8 weken beschikbaar voor de KLANT.

In het Release Test System worden alleen die taken uitgevoerd die zijn geconfigureerd in Taakbeheer en die zijn geconfigureerd voor uitvoering in een testsysteem.

Een actuele, niet geanonimiseerde kopie van de gegevens van alle klanten van het productiesysteem van de KLANT wordt eenmaal geïmporteerd in het release testsysteem, evenals de directory "dynamic content" en "custom" met alle subdirectories (met uitzondering van alle subdirectories "adp", "input", "output").

Een wijziging achteraf van reeds vastgestelde of bestaande technische configuraties of het toevoegen van configuraties kan op verzoek van de klant met de VENNOOTSCHAP worden afgestemd. Dergelijke latere wijzigingen vormen geen wijziging van de dienstverlening wanneer deze wijzigingen door de VENNOOTSCHAP kunnen worden uitgevoerd zonder aanzienlijke extra financiële of tijdsinvesteringen, omdat deze wijzigingen/toevoegingen alleen of samen niet groter zijn dan de gebruikelijke omvang van één (1) arbeidsuur per maand. Voor het overige dienen de wijzigingen in de dienstverlening afzonderlijk en tegen een overeenkomstige vergoeding te worden aangevraagd.

(2) Met name de volgende speciale technische diensten **zijn niet** inbegrepen, maar kunnen door de KLANT tegen een overeenkomstige vergoeding afzonderlijk worden besteld:

- VPN-aansluiting
- Terbeschikkingstelling van een testsysteem (in aanvulling op het bijgeleverde testsysteem voor vrijgave)
- Gegevensoverdracht tussen productie- en testsysteem
- Terbeschikkingstelling van een archiefsysteem
- Individuele overeenkomst over de opslag van gegevens

(3) De volgende technische dienstverlening is helaas **niet** mogelijk:

- Hosting van software van terminalfabrikanten
- Individuele afspraken over technische servicetijden
- Individuele regels voor het bewaren van gegevens

2. Eisen aan de technische opzet en werking Punt I.1 van deze bijlage

- Het BEDRIJF stelt de KLANT ongeveer drie (3) weken van tevoren in kennis van de periode waarin de dienstverlening overeenkomstig punt **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden..** 1 punt 1 van deze bijlage zal worden verleend;

- De KLANT zorgt ervoor dat er technische en professionele contactpersonen met voldoende knowhow, rechten en beslissingsbevoegdheid beschikbaar zijn, gedurende de periode die door de VENNOOTSCHAP voor de dienstverlening is vastgesteld;
- Voor de coördinatie en uitvoering van de werkzaamheden wordt afhankelijk van de medewerkers van de VENNOOTSCHAP uitsluitend in het Duits of het Engels gecommuniceerd. De KLANT houdt bij de keuze van zijn technische en professionele contactpersonen rekening met passende kwalificaties voor vreemde talen;
- De KLANT zorgt ervoor dat de VENNOOTSCHAP wordt voorzien van de volledige en juiste informatie en andere vereisten die nodig zijn voor de technische inrichting.

Indien de KLANT zijn contractuele verplichtingen tot samenwerking niet of te laat nakomt, is de VENNOOTSCHAP niet verantwoordelijk voor eventuele onderbrekingen en vertragingen die daaruit voortvloeien; voor het overige zijn de bepalingen van § 4 punt 4 van de Algemene Voorwaarden van de CLOUD (CLOUD AV) van toepassing.

## **II. Deel: Software-onderhoud**

De VENNOOTSCHAP voorziet de KLANT van CONTINUOUS MODIFICATIES (in releases) als onderdeel van het software-onderhoud. Dergelijke CONTINUOUS MODIFICATIES kunnen ook alleen in afzonderlijke modules worden gemaakt. De VENNOOTSCHAP zal de klant tijdig voor de installatie van CONTINUOUS MODIFICATIONS informeren over het hiervoor benodigde onderhoudsvenster. De levering van volledig nieuwe functies die de omvang van de diensten aanzienlijk uitbreiden en de levering van nieuwe MODULES maken geen deel uit van dit software-onderhoud. Dergelijke verlengingen en voorzieningen worden door de VENNOOTSCHAP alleen tegen een aparte vergoeding aangeboden.

Het gebruiksrecht dat is geregeld in § 3 lid 1 van de AV van de CLOUD strekt zich ook uit tot de updates en uitbreidingen van de CLOUD-SERVICE die de VENNOOTSCHAP levert als onderdeel van dit softwareonderhoud, inclusief de bijbehorende DOCUMENTATIE in de steeds meest actuele versie.

## **III. Deel: Back-ups van gegevens**

De gegevensback-ups zijn versleuteld en geografisch redundant gedurende zeven (7) dagen bijgehouden. Details over de gegevensback-up en het respectieve herstel van de gegevens kunnen op internet worden ingezien in het klantengedeelte van de BEDRIJFS-website.

Het datavolume voor databack-ups is in het huidige tarief inbegrepen. De datavolume wordt beschikbaar gesteld op basis van een gemiddeld verwacht dataverbruik volgens het licentiemateriaal. De KLANT moet ervoor zorgen dat hij/zij alleen KLANTGEGEVENS en andere gerelateerde informatie opslaat in de CLOUD SERVICE die weer nodig is voor het juiste, doorlopende gebruik hiervan. In dit opzicht is de KLANT verplicht om alle KLANTGEGEVENS en informatie die niet langer meer nodig zijn zoals rapportages en gegevens van en naar interfaces, onmiddellijk te verwijderen nadat het gebruiksdoel is opgehouden te bestaan. Wanneer de VENNOOTSCHAP vaststelt dat het werkelijk door de KLANT vereiste gegevensvolume aanzienlijk afwijkt van het gemiddelde gegevensvolume dat normaliter wordt verwacht, heeft deze het recht de huidige vergoedingen aan te passen aan het werkelijk benodigde gegevensvolume.

## **IV. Deel: Speciale technische opzet en bediening**

Dit deel IV van het aanhangsel beschrijft het toepassingsgebied van de diensten en de eisen voor speciale technische uitrusting en operationele diensten die niet zijn opgenomen in de standaarduitrusting van de CLOUD SERVICE overeenkomstig punt I.1, onder (2).

De respectievelijke informatie onder dit Deel IV is daarom alleen van toepassing in het geval dat de KLANT individueel en afzonderlijk de respectievelijke volgende dienst heeft besteld:

1. bouw en exploitatie van een virtuele privé-netwerk (VPN) tunnel (site-to-site)

(1) Indien een Virtual Private Network (VPN)-tunnel speciaal in gebruik wordt genomen, vallen de volgende diensten onder het toepassingsgebied van de diensten:

- Het opzetten van een VPN-tunnel
- Overeenkomst over de eisen en met het oog op de planning van de technische apparatuur en de samenwerking aan de kant van de klant (per telefoongesprek, max. 60 minuten)

Na bovengenoemde opdracht zal uw ATOSS-contactpersoon contact opnemen met de KLANT om een afspraak te maken. De doorlooptijd van deze speciale technische apparatuur is meestal ongeveer 6-8 weken.

Alle diensten worden uitsluitend op afstand geleverd. Indien inzet ter plaatse gewenst of noodzakelijk is, worden de diensten van de VENNOOTSCHAP gefactureerd op basis van tijd en moeite plus reistijd en reiskosten zoals in de offerte in detail beschreven. Eventuele aanvullende coördinatierondes of opstellingsdiensten en verdere ondersteuning voor deze diensten zijn niet inbegrepen, maar kunnen te allen tijde tegen een overeenkomstige vergoeding worden besteld.

(2) Voorwaarden voor het opzetten van een VPN-tunnel

De oprichting van een VPN-tunnel vereist een nauwe samenwerking tussen de KLANT en de VENNOOTSCHAP en, indien van toepassing, derde dienstverleners die betrokken zijn bij de netwerkcommunicatie aan de kantzijde of die op verzoek van de KLANT worden aangesloten op de CLOUD SERVICE door het opzetten van een VPN-tunnel. In het kader van de samenwerking dient de opdrachtgever met name de volgende medewerking te verlenen:

- Het ter beschikking stellen en waarborgen van technische contactpersonen met voldoende kwalificaties (technische/specialistische knowhow, besluitvormingsvaardigheden, kwalificaties voor vreemde talen in het Engels en het Duits)
- Het invullen en vrijgeven van de bewerkte checklist "VPN inbedrijfstelling".
- Het stellen van alle andere eisen die nodig zijn voor het inrichten van de VPN-tunnel (site-to-site)

(3) Speciale voorwaarden

Vertragingen in de dienstverlening die het gevolg zijn van het feit dat de KLANT zijn verplichtingen tot medewerking niet of onvoldoende is nagekomen, komen ten laste en kosten van de KLANT. De ONDERNEMING wordt voor de overeenkomstige extra uitgaven vergoed op basis van de actuele prijslijst van de ONDERNEMING voor het verrichten van diensten.

Indien de samenwerking coördinatie of overeenkomst vereist met een of meer derde dienstverleners die betrokken zijn bij de netwerkcommunicatie aan de kantzijde of die op verzoek van de KLANT verbonden worden met de CLOUD SERVICE via de inrichting van een VPN-tunnel, zal de KLANT als enige verantwoordelijk zijn voor de coördinatie en overeenkomst met deze derde dienstverlener en zal hij aan CLOUD SERVICE alle bijkomende vereisten en andere informatie die nodig is voor de inrichting van de netwerkcommunicatie tijdig en volledig ter beschikking stellen. Indien er vervolgens wijzigingen worden aangebracht in overeenstemming met de reeds verstrekte "VPN Inbedrijfstelling"-checklist en de reeds overeengekomen eisen, zal de VENNOOTSCHAP de KLANT graag tegen een vergoeding ondersteuning bieden bij het wijzigen van de opzet van een VPN-tunnel en zal zij een aparte offerte opstellen met betrekking tot deze wijzigingen.

In dit verband vestigt de VENNOOTSCHAP de aandacht van de KLANT op het feit dat een aangesloten externe dienstverlener de relevante interfaces voor gegevensoverdracht via de VPN-tunnel te allen tijde kan wijzigen zonder dat de VENNOOTSCHAP hierop enige invloed heeft. De VENNOOTSCHAP is niet aansprakelijk voor schade of andere nadelen die de KLANT lijdt als gevolg van of in verband met een verandering van interface door een aangesloten derde dienstverlener en waarvoor de CORPORATIE niet verantwoordelijk is. In dergelijke gevallen zal de KLANT aansprakelijk zijn voor schade aan de VENNOOTSCHAP als gevolg van verwijtbaar handelen of nalaten van de derde dienstverlener van de KLANT als gevolg van zijn eigen fout.

2. Het ter beschikking stellen van een testsysteem (in aanvulling op het bijgeleverde testsysteem voor vrijgave)
  - (1) Indien een testsysteem speciaal in gebruik wordt genomen, vallen de volgende technische basisdiensten onder het toepassingsgebied van de diensten:
    - De delen I. tot en met III. van dit aanhangsel zijn van overeenkomstige toepassing op de levering van het testsysteem.
  - (2) Daarnaast zijn de volgende bepalingen van toepassing:
    - De VENNOOTSCHAP biedt het testsysteem een beschikbaarheid van 99% per maand. Deze beschikbaarheidsgraad wordt berekend volgens de bijlage "SLA - ATOSS Startup Editon Cloud Solution". Een voorziening buiten deze overeengekomen beschikbaarheid is niet verschuldigd.
    - Anders zijn de bepalingen van de bijlage "SLA - ATOSS Startup Editon Cloud Solution" voor het testsysteem dienovereenkomstig van toepassing.
  - (3) gegevensoverdracht tussen productie- en testsysteem
    - Op het testsysteem in opdracht van de KLANT wordt op verzoek van de KLANT eenmalig een actuele, niet geanonimiseerde kopie van de gegevens van alle klanten van het productiesysteem van de KLANT geïmporteerd (zonder klantspecifieke scripts en rapporten, indien deze niet in de standaard kunnen worden overgedragen).
3. terbeschikkingstelling van een archiefsysteem (extra optie bij wijziging van On Premises naar de Cloud)
  - (1) Indien een archiefsysteem speciaal in gebruik wordt genomen, vallen de volgende technische basisdiensten onder de dienstverlening:
    - De communicatie tussen de Cloud Service en de webclient verloopt via HTTPS met behulp van TLS 1.2 of hoger. ATOSS gebruikt een wildcard certificaat met het domein \*.atoss.com.
    - Software-onderhoudsdiensten voor het archiefsysteem worden geleverd conform deel II. van deze bijlage, met het volgende voorbehoud: De wekelijkse onderhoudsvensters voor het archiefsysteem worden gespecificeerd in de klantenzone van de website van de VENNOOTSCHAP. De VENNOOTSCHAP kan de geplande onderhoudsvensters van tijd tot tijd aanpassen. De VENNOOTSCHAP zal de door de KLANT genoemde technische contactpersoon op de hoogte brengen van elke aanpassing van de onderhoudsvensters met een opzegtermijn van 30 kalenderdagen. In zeldzame gevallen kunnen kortetermijnonderhoudsvensters nodig zijn, bijvoorbeeld om redenen van gegevensbescherming en operationele veiligheid. Afhankelijk van de classificatie van het risico zal de VENNOOTSCHAP de door de KLANT genoemde technische contactpersoon op de hoogte stellen van de tijd en het tijdsbestek.
    - Voor het archiefsysteem worden de gegevensback-ups uitgevoerd overeenkomstig deel III van dit aanhangsel.
  - (2) De bijlage "SLA - ATOSS Startup Editon Cloud Solution" is niet van toepassing op de levering van een archiveringssysteem.
  - (3) Gegevensoverdracht van het On Premises-productiesysteem naar het archiefsysteem van CLOUD SERVICE
    - Op verzoek van de KLANT wordt een actuele, niet geanonimiseerde kopie van de gegevens van alle klanten van het On Premises productiesysteem van de KLANT eenmalig geïmporteerd in het archiefsysteem in opdracht van de KLANT (zonder klant-virtuele privé netwerk specifieke scripts en rapporten, voor zover deze niet in de standaard kunnen worden overgedragen).

\*\*\*