

## APPENDIX BASIC TECHNICAL SERVICES

### Staff Center (Mobile) Security Gateway Service

#### DEUTSCH - ENGLISH

Diese Anlage beschreibt die TECHNISCHEN BASISLEISTUNGEN, an welche sich die GESELLSCHAFT im Rahmen der Bereitstellung des Staff Center (Mobile) Security Gateway Service auf der Grundlage eines VERTRAGS mit dem KUNDEN gebunden fühlt.

This Appendix describes the BASIC TECHNICAL SERVICES to which COMPANY considers itself to be bound in the context of provision of the Staff Center (Mobile) Security Gateway Service on the basis of a CONTRACT with CUSTOMER.

Soweit im Folgenden nicht abweichend geregelt, gelten für diese Anlage in Bezug auf sämtliche Begriffe in Großbuchstaben die unter II. Teil der CLOUD AGB bestimmten Definitionen und Klarstellungen entsprechend.

Unless otherwise specified below, the definitions and clarifications set down in II. Part of the CLOUD GTC apply accordingly to all terms in block capitals in this Appendix.

Von dieser Anlage existiert eine Fassung in deutscher und englischer Sprache. Die englische Fassung ist eine Leseabschrift und nicht verbindlich. Sollte es zwischen beiden Fassungen Differenzen geben, ist ausschließlich die Fassung in deutscher Sprache verbindlich.

German and English versions of this Appendix exist. The English version is intended to aid comprehension and is not binding. In the event of differences between the two versions, only the German language version shall be binding.

Dieser Anlage gliedert sich in die folgenden Teilbereiche:

This Appendix is divided into the following Parts:

- I. Teil: Allgemeine technische Einrichtung und Betrieb ..... 1
- II. Teil: Softwarepflege ..... 3
- IV. Teil: Besondere technische Einrichtung und Betrieb ..... 3

- I. Part: General technical set-up and operation..... 1
- II. Part: Software maintenance ..... 3
- IV. Part: Special technical set-up and operation..... 3

#### **I. Teil: Allgemeine technische Einrichtung und Betrieb**

#### **I. Part: General technical set-up and operation**

1. Allgemeine technische Einrichtung

1. General technical set-up

(1) Folgende TECHNISCHE BASISLEISTUNGEN sind im Leistungsumfang inkludiert:

(1) The following BASIC TECHNICAL SERVICES are included in the scope of services:

- Realisierung eines sicheren Betriebs der App Staff Center (Mobile) durch eine technische Anbindung zwischen der App Staff Center (Mobile) und den ATOSS Produkten

- Realization of secure operation of the App Staff Center (Mobile) through a technical connection between the App Staff Center (Mobile) and the ATOSS PRODUCTS using

unter Verwendung des Staff Center (Mobile) Security Gateway Service.

- Die Kommunikation zwischen dem Staff Center (Mobile) Security Gateway Service und der App Staff Center (Mobile) erfolgt über HTTPS unter Verwendung von TLS 1.2 oder höher.
- Die Kommunikation zwischen dem Staff Center (Mobile) Security Gateway Service und den ATOSS PRODUKTEN erfolgt über HTTPS unter Verwendung von TLS 1.2 oder höher.

Eine nachträgliche Änderung von bereits eingerichteten bzw. bestehenden technischen Konfigurationen oder das Hinzufügen von Konfigurationen kann auf Wunsch des KUNDEN mit der GESELLSCHAFT abgestimmt werden. Solche nachträglichen Änderungen stellen keine Leistungsänderung dar, soweit sich diese Änderungen ohne wesentlichen zeitlichen oder finanziellen Mehraufwand durch die GESELLSCHAFT ausführen lassen, wenn diese Änderungen / Hinzufügungen alleine oder zusammen den üblichen Umfang von insgesamt einer (1) Arbeitsstunde pro Monat nicht überschreiten. Im Übrigen sind Leistungsänderungen gegen eine entsprechende Gebühr gesondert zu beauftragen.

2. Voraussetzungen für die technische Einrichtung und den Betrieb i.S.v. Ziffer 1 im I. Teil dieser Anlage
  - Die GESELLSCHAFT wird dem KUNDEN mit einem Vorlauf von ca. drei (3) Wochen den Zeitraum, in welchem die Leistungen entsprechend Ziffer 1 Abs. (1) im I. Teil in dieser Anlage erfolgen werden, mitteilen;
  - Der KUNDE stellt die Verfügbarkeit der technischen und fachlichen Ansprechpartner mit ausreichend Know-How, Rechten und Entscheidungskompetenzen während des von der GESELLSCHAFT vorgegebenen Zeitraums zur Leistungserbringung sicher;
  - Die Kommunikation zwecks Abstimmung und Durchführung der Leistungen erfolgt je nach eingesetztem Mitarbeiter der GESELLSCHAFT ausschließlich in Deutsch oder in Englisch. Der KUNDE wird die entsprechende Fremdsprachenqualifikation bei der Auswahl seiner technischen und

the Staff Center (Mobile) Security Gateway Service

- The communication between the Staff Center (Mobile) Security Gateway Service and the App Staff Center (Mobile) is done via HTTPS using TLS 1.2 or higher.
- The communication between the Staff Center (Mobile) Security Gateway Service and the ATOSS PRODUCTS is done via HTTPS using TLS 1.2 or higher.

Subsequent alteration to previously established or existing technical configurations or the addition of configurations can be coordinated with COMPANY at CUSTOMER's request. If COMPANY can make such subsequent alterations without expending significant additional time or resources because these alterations or additions, either individually or collectively, do not generally exceed one (1) working hour per month, then they do not represent a service alteration. Otherwise, service alterations must be ordered separately for an additional fee.

2. Requirements for the technical set-up and operation within the meaning of section 1 in I. Part of this Appendix
  - COMPANY shall inform CUSTOMER of the period of time in which the services detailed in section 1 para. (1) in I. Part of this Appendix are to be provided, giving three (3) weeks' notice;
  - CUSTOMER shall ensure the availability of the technical and professional contact partners with sufficient expertise, authorizations and discretionary competence for the duration of the period of time specified by COMPANY for the provision of services;
  - Communication for the purposes of coordinating and performing services shall take place exclusively in German or in English, depending on the employees deployed by COMPANY. CUSTOMER shall take into account the foreign language qualifications of its employees when selecting its technical

fachlichen Ansprechpartner berücksichtigen;

- Der KUNDE wird dafür sorgen, dass der GESELLSCHAFT die für die technische Einrichtung erforderlichen Informationen und sonstigen Anforderungen vollständig und korrekt zur Verfügung gestellt werden.

Soweit der KUNDE seinen vertraglichen Mitwirkungspflichten nicht oder verspätet nachkommt, ist die GESELLSCHAFT für sich daraus ergebende Störungen und Verzögerungen nicht verantwortlich. Im Übrigen gelten die Bestimmungen unter § 4 Ziffer 4 lit. b) ff. der CLOUD AGB.

## II. Teil: Softwarepflege

Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN im Rahmen der Softwarepflege KONTINUIERLICHE MODIFIKATIONEN zur Verfügung. KONTINUIERLICHE MODIFIKATIONEN werden von der GESELLSCHAFT ohne weitere Vorankündigung innerhalb der Wartungsfenster, wie in dem SLA zum CLOUD SERVICE festgelegt, eingespielt.

Die Bereitstellung völlig neuer Funktionen, die eine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfanges bedeuten sowie die Bereitstellung neuer MODULE sind nicht Bestandteil dieser Softwarepflege. Solche Erweiterungen und die Bereitstellung werden von der GESELLSCHAFT nur gegen gesonderte Gebühr angeboten.

Das in § 3 Ziffer 1 der CLOUD AGB geregelte Nutzungsrecht erstreckt sich auch auf die eingespielten Aktualisierungen und Erweiterungen des IAM Service, welche die GESELLSCHAFT im Rahmen dieser Softwarepflege erbringt, einschließlich der dazugehörigen DOKUMENTATION in der jeweils aktuellen Fassung.

Der folgende Zusatz betrifft nur Kunden von ATOSS Produkten On Premises:

Der KUNDE muss die GESELLSCHAFT rechtzeitig, bevor er eine KONTINUIERLICHE MODIFIKATION in Form eines Releases seiner ATOSS PRODUKTE einspielt oder dieser technische Parameter bei sich ändert, hierüber informieren. Zugleich ist von dem KUNDEN sicherzustellen, dass alle vom KUNDEN lizenzierten MODULE des ATOSS PRODUKTES von diesem innerhalb der gewarteten Releases betrieben

and professional contact partner;

- CUSTOMER shall ensure that COMPANY is provided with the information required for the technical set-up, that the information provided is complete and correct, and that all other requirements are met.

If CUSTOMER fails to fulfill its contractual duties to cooperate or only does so belatedly, COMPANY shall not be responsible for any faults or delays that occur as a result. Notwithstanding the aforesaid, the provisions of § 4 clause 4 of the CLOUD GTC shall apply accordingly.

## III. Part: Software maintenance

COMPANY will provide CUSTOMER with CONTINUOUS MODIFICATIONS and enhancements on an ongoing basis as part of software maintenance. COMPANY shall install CONTINUOUS MODIFICATIONS without further prior notice and within the maintenance windows as defined in the SLA for the CLOUD SERVICE.

The provision of entirely new functions that signify a significant extension to the scope of service and the provision of new MODULES are not included in the software maintenance. COMPANY only offers such extensions and their provision for a separate fee.

The right of use set forth in § 3 clause 1 of the CLOUD GTC also extends to CONTINUOUS MODIFICATIONS of the IAM Service which COMPANY provides in the course of software maintenance, including all accompanying DOCUMENTATION as amended.

The following addition only concerns customers of ATOSS Products On Premises:

The CUSTOMER shall inform the COMPANY thereof in due time before he introduces a CONTINUOUS MODIFICATION in the form of a release of his ATOSS PRODUCTS or before he changes technical parameters. At the same time, the CUSTOMER shall ensure that all MODULES of the ATOSS PRODUCT licensed by the

werden.

CUSTOMER are operated by the CUSTOMER within the maintained releases.

#### **IV. Teil: Besondere technische Einrichtung und Betrieb**

Sämtliche Leistungen erfolgen ausschließlich per remote. Sollte ein vor Ort Einsatz gewünscht oder erforderlich sein, werden die Leistungen der GESELLSCHAFT nach Zeit und Aufwand zzgl. Reisezeiten und Reisekosten, wie im ANGEBOT näher beschrieben, in Rechnung gestellt. Etwaige zusätzliche Abstimmungsrunden oder Einrichtungsleistungen ebenso wie weiterer Support für diese Leistungen sind nicht enthalten, können aber im Bedarfsfall jederzeit gegen entsprechende Gebühren beauftragt werden.

Verzögerungen bei der Leistungserbringung, die sich dadurch ergeben, dass der KUNDE seinen Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig oder ungenügend nachgekommen ist, gehen zu Lasten und Kosten des KUNDEN. Ein entsprechender Mehraufwand ist der GESELLSCHAFT auf Grundlage der jeweils aktuellen Preisliste der GESELLSCHAFT für die Erbringung von Dienstleistungen zu vergüten.

\*\*\*

#### **III. Part: Special technical set-up and operation**

All services are provided exclusively via remote. If on-site deployment is desired or necessary, the services of the COMPANY will be invoiced according to time and effort plus travel time and travel costs as described in detail in the OFFER. Any additional coordination rounds or set-up services as well as further support for these services are not included, but can be additionally ordered at any time if necessary for a corresponding fee.

Delays in the provision of services, which result from the fact that the CUSTOMER has not fulfilled his obligations to cooperate in time or insufficiently, shall be at the expense and cost of the CUSTOMER. The COMPANY shall be remunerated for any corresponding additional expenditure based on the COMPANY's current price list for the provision of services.

\*\*\*