



GENERAL TERMS AND CONDITIONS

FOR

ATOSS SERVICES AND WORKS PERFORMANCE

(AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG" / "GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE")

DEUTSCH - ENGLISH

I. Teil: Allgemeine Geschäftsbedingungen

§ 1 Geltung dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG

1. Anwendungsbereich: Diese AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG regeln die Rechte und Pflichten in Bezug auf die Erbringung von professionellen Serviceleistungen unter dem VERTRAG zwischen dem KUNDEN und der GESELLSCHAFT. Die nachfolgenden Regelungen gelten für vorvertragliche Beziehungen zwischen den PARTEIEN entsprechend.

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des KUNDEN finden keine Anwendung, beispielsweise auch dann nicht, wenn die GESELLSCHAFT ihrer Geltung nicht ausdrücklich widerspricht oder wenn die GESELLSCHAFT in Kenntnis der AGB des KUNDEN die professionellen Serviceleistungen vorbehaltlos erbringt.

Diese AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG richten sich ausschließlich an Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentliches Sondervermögen.

2. Definitionen: Für diese AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG gelten die im IV. Teil festgelegten Definitionen und Klarstellungen.

§ 2 Gegenstand der Leistungserbringung

1. Allgemeines: Die GESELLSCHAFT erbringt gegenüber dem KUNDEN die im VERTRAG festgelegten professionellen Serviceleistungen nach dem AKTUEL-

I. Part: General Terms and Conditions

§ 1 Applicability of these GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE

1. Scope of applicability: These GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE shall govern the rights and obligations concerning the provision of professional services under the CONTRACT between the CUSTOMER and the COMPANY. The following provisions shall apply accordingly to pre-contractual relationship between the PARTIES.

Deviating, conflicting or supplementary General Terms and Conditions of the CUSTOMER shall not apply, even, for example, if the COMPANY does not expressly object to their applicability or if the COMPANY provides the professional services without reservation in the knowledge of the general terms and conditions of the CUSTOMER.

These GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE shall only apply vis-à-vis entrepreneurs, governmental entities under public law or special governmental estates.

2. Definitions: The definitions and clarifications set out in IV. Part shall apply to these GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE.

§ 2 Subject matter of the service provision

1. General: The COMPANY shall provide the CUSTOMER with the professional services specified in the CONTRACT in accordance with the CURRENT STATE OF THE ART. The CONTRACT shall

LEN STAND DER TECHNIK. Im VERTRAG werden dabei die jeweiligen Leistungsgegenstände sowie die Einzelheiten zur Leistungserbringung konkretisiert.

Die Bedingungen dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG finden bei allen VERTRÄGEN Anwendung, die professionelle Serviceleistungen zum Gegenstand haben.

Dabei gilt:

- Alle VERTRÄGE, die insbesondere Beratungen, die Durchführung von Schulungen oder die Einrichtung von technischen Basisleistungen sowie die fachliche und technische Unterstützung in Bezug auf die Installation, Implementierung, Konfiguration, Parametrierung, Stammdatenpflege oder sonstige Maßnahmen zum Customizing der ATOSS PRODUKTE zum Gegenstand haben, gelten als Dienstleistungsverträge gemäß dem geltenden Dienstvertragsrecht und unterliegen dem Anwendungsbereich von diesem I. Teil, sowie zusätzlich dem Anwendungsbereich des II. Teils dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG. Die Bedingungen des III. Teils finden auf Dienstleistungen keine Anwendung.
 - Alle VERTRÄGE, die (i) die Herstellung von nicht standardisierten, d. h. kundenspezifischen und neu zu entwickelnden Sonderprogrammierungen und vergleichbaren ARBEITSERGEBNISSEN, die ausdrücklich auf Basis eines individuellen Kundenwunsches erstellt werden und (ii) im VERTRAG ausdrücklich als Werkvertrag oder in Bezug auf einzelne Leistungen als Werkleistungen bezeichnet werden, gelten als Werkverträge gemäß dem geltenden Werkvertragsrecht und unterliegen dem Anwendungsbereich von diesem I. Teil, sowie zusätzlich dem Anwendungsbereich des III. Teils dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG. Die Bedingungen des II. Teils finden auf Werkleistungen keine Anwendung.
2. Personaleinsatz: Die GESELLSCHAFT erbringt die professionellen Serviceleistungen durch eigenes Personal, durch Personal von ihren VERBUNDENEN UNTERNEHMEN oder durch beauftragte DRITTE, die als Unterauftragnehmer zur Erfüllung der Leistungspflichten eingeschaltet werden. Die GESELLSCHAFT sorgt dafür, dass jeweils hinreichend qualifiziertes Personal im Einsatz ist. Einen

specify the respective scope of performance as well as the details for the service provision.

The terms and conditions of these GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE apply to all CONTRACTS concerning professional services.

The following applies:

- All CONTRACTS concerning, in particular, consulting services, the provision of training or the set-up of basic technical services as well as professional and technical support with regard to the installation, implementation, configuration, parameterisation, maintenance of master data or other measures for the customising of ATOSS PRODUCTS shall be deemed to be service contracts pursuant to the law applicable on service contracts and shall be subject to the scope of applicability of Part I. as well as, in addition, to the scope of applicability of Part II. of these SERVICE AND WORKS PERFORMANCE GTC. The conditions of Part III. shall not apply to services.
 - All CONTRACTS which (i) involve the production of non-standardised, i.e. customised and to be newly developed, special programming and comparable WORK RESULTS which are expressly created based on an individual CUSTOMER request and (ii) are expressly designated in the CONTRACT as a contract for work or, with regard to individual services, as work performances, shall be deemed to be contracts for works under the law applicable on contracts for works and shall be subject to the scope of applicability of Part I. of this document, as well as, in addition, to the scope of applicability of Part III. of these SERVICE AND WORKS PERFORMANCE GTC. The conditions of the Part II. shall not apply to work performances.
2. Staff deployment: The COMPANY shall provide the professional services through its own personnel, through personnel from its AFFILIATED COMPANIES or through appointed THIRD PARTIES who shall be engaged as subcontractors to fulfil the service obligations. The COMPANY shall ensure that sufficiently qualified personnel is deployed in each case. The COMPANY shall notify the CUSTOMER

Wechsel des eingesetzten Personals wird die GESELLSCHAFT dem KUNDEN rechtzeitig anzeigen und bei der Neubesetzung die Anforderungen des KUNDEN in Bezug auf die Qualifikation des Personals im Rahmen ihrer personellen Möglichkeiten berücksichtigen.

Die GESELLSCHAFT entscheidet im Einklang mit den Vorgaben des VERTRAGS über die Durchführung der Leistungserbringung und ist für die Beaufsichtigung und Steuerung des eingesetzten Personals und für die Ausübung des Weisungsrechts gegenüber dem eingesetzten Personal allein verantwortlich. Der KUNDE ist gegenüber dem durch die GESELLSCHAFT eingesetzten Personal nicht weisungsbefugt.

§ 3 Kooperation

1. Terminabsprachen: Die GESELLSCHAFT wird dem KUNDEN rechtzeitig den Zeitraum mitteilen, in welchem die professionellen Serviceleistungen erbracht werden. Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN zudem über absehbare Verzögerungen informieren, sobald diese für die GESELLSCHAFT erkennbar werden. Die GESELLSCHAFT kann eine angemessene Verschiebung des Termins sowie eine angemessene Wiederanlaufzeit verlangen, wenn ein Umstand, den die GESELLSCHAFT nicht zu vertreten hat, vorliegt und hierdurch die Durchführung von professionellen Serviceleistungen wesentlich erschwert, die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS zeitweilig behindert wird oder unmöglich ist.
2. Ansprechpartner: Wesentlich für die Umsetzung von professionellen Serviceleistungen durch die GESELLSCHAFT sind klare und eindeutige Kommunikations- und Koordinationsstrukturen. Daher stellt der KUNDE die Verfügbarkeit eines fachlichen und technischen Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters mit ausreichend Know-How, Rechten und Entscheidungskompetenzen während des Leistungszeitraums sicher. Der KUNDE wird einen Wechsel des Ansprechpartners oder seines Stellvertreters oder deren Kontaktdaten der GESELLSCHAFT unter Benennung eines neuen Ansprechpartners oder neuer Kontaktdaten unverzüglich mitteilen.

in due time of any change in the personnel deployed and shall take into account the CUSTOMER's requirements with regard to the qualification of the personnel within the scope of its personnel options when appointing new personnel.

The COMPANY shall decide, in accordance with the provisions of the CONTRACT, on the performance of the services and shall be solely responsible for the supervision and control of the personnel deployed and for the exercise of the right to give instructions to the personnel deployed. The CUSTOMER is not authorised to issue instructions to the personnel deployed by the COMPANY.

§ 3 Cooperation

1. Appointments: The COMPANY shall notify the CUSTOMER in due time of the period during which the professional services will be provided. The COMPANY shall also inform the CUSTOMER of any foreseeable delays as soon as they become apparent to the COMPANY. The COMPANY may demand a reasonable postponement of the date as well as a reasonable restart period if there is a circumstance for which the COMPANY is not responsible and as a result of which the performance of professional services is significantly hindered, the proper performance of the CONTRACT is temporarily hindered or impossible.
2. Contact person: Clear and unambiguous communication and coordination structures are essential for the implementation of professional services by the COMPANY. Therefore, the CUSTOMER shall ensure the availability of a professional and technical contact person as well as a substitute with sufficient know-how, rights and decision-making authority during the performance period. The CUSTOMER shall notify the COMPANY without undue delay of any change of contact person or substitute or their contact details, naming a new contact person or new contact details.

3. Mitwirkungspflichten: Die Umsetzung von professionellen Serviceleistungen durch die GESELLSCHAFT setzt zudem voraus, dass der KUNDE in seiner Betriebs-sphäre die erforderlichen personellen und technischen Voraussetzungen schafft. Der KUNDE hat insbesondere:
- a) geeignete Maßnahmen zu treffen, damit die Kommunikation zwischen ihm und der GESELLSCHAFT sichergestellt ist (z. B. Sicherstellung, dass E-Mails von den bekannten Kontakten der GESELLSCHAFT nicht vom Spam-Filter abgefangen werden);
 - b) alle erforderlichen Informationen, Kopien von Unterlagen sowie Vorgänge und Umstände, die für die Durchführung von professionellen Serviceleistungen von Bedeutung sein können, rechtzeitig und vollständig zur Verfügung zu stellen oder mitzuteilen;
 - c) alle der GESELLSCHAFT bereitgestellten Informationen und Daten im Original oder in Kopie zu verwahren, sodass eine Rekonstruktion bei Beschädigung oder Datenverlust jederzeit möglich ist;
 - d) auf Verlangen der GESELLSCHAFT die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen und Erklärungen in einer von der GESELLSCHAFT formulierten Erklärung schriftlich zu bestätigen;
 - e) soweit für die Leistungserbringung erforderlich, Arbeitsräume und Arbeitsmittel (z. B. Telekommunikationsmittel, Internet- und Netzwerkzugang) für die BERATER der GESELLSCHAFT rechtzeitig zur Verfügung zu stellen oder mitzuteilen;
 - f) einen Remotezugriff zu den ATOSS PRODUKTEN für den BERATER insbesondere für die Erbringung der professionellen Serviceleistungen zu ermöglichen; hierbei wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen, auf seinem Kundensystem via remote für den BERATER einsehbar sind. Wenn der KUNDE der GESELLSCHAFT auf deren Anforderung keinen Remotezugriff ermöglicht und kein anderes gleich geeignetes Mittel zur Verfügung steht, kann die GESELLSCHAFT die betreffende Leistung ablehnen und ist für die daraus entstehenden Konsequenzen nicht verantwortlich;
3. Cooperation duties: The implementation of professional services by the COMPANY also requires that the CUSTOMER creates the necessary personnel and technical requirements in its sphere of operation. The CUSTOMER shall, in particular:
- a) take appropriate measures to ensure communication between them and the COMPANY (e.g. ensuring that e-mails from the known contacts of the COMPANY are not intercepted by the spam filter);
 - b) provide or communicate in a timely and complete manner all necessary information, copies of documents as well as processes and circumstances which may be of importance for the performance of professional services;
 - c) keep all information and data provided to the COMPANY in their original or as a copy so that reconstruction is possible at any time in the event of damage or loss of data;
 - d) confirm in writing, at the COMPANY's request, the completeness of the information and declarations provided in a statement prepared by the COMPANY;
 - e) to the extent necessary for the provision of the services, provide or notify the COMPANY in due time of work spaces and work equipment (e.g. telecommunications equipment, internet and network access) for the CONSULTANTS of the COMPANY;
 - f) enable the CONSULTANT to remotely access the ATOSS PRODUCTS, especially for performing the professional services; in doing so, the CUSTOMER shall ensure that only such personal data relating to the specific individual case can be remotely viewed by the CONSULTANT on the CUSTOMER's system. If the CUSTOMER does not provide the COMPANY with remote access upon the COMPANY's request and no other equally suitable means is available, the COMPANY may refuse the service in question and shall not be responsible for the consequences thereof.

- g) die erforderlichen IT-Infrastrukturen, Hardware und Software inkl. entsprechender Lizenzierung bereitzustellen.

Im Übrigen wird der KUNDE Mitwirkungspflichten erbringen, welche im Zusammenhang mit der Durchführung der professionellen Serviceleistungen für diesen zumutbar sind. Die Mitwirkungspflichten des KUNDEN sind wesentliche Vertragspflichten und werden vom KUNDEN auf eigene Kosten erfüllt. Erbringt der KUNDE eine seiner Mitwirkungspflichten nicht vereinbarungsgemäß, so haftet die GESELLSCHAFT nicht für die daraus entstehenden Folgen, wie etwa zusätzlicher Leistungsaufwand und / oder Verzögerungen. Die GESELLSCHAFT kann dem KUNDEN zur Nachholung der Mitwirkungsleistungen unter Fristsetzung auffordern und nach erfolglosem Ablauf der Nachholungsfrist den VERTRAG kündigen. Die GESELLSCHAFT behält sich vor, Mehraufwände, die durch die Nichteinhaltung von Mitwirkungspflichten des KUNDEN verursacht werden, gesondert nach den jeweils geltenden Vergütungssätzen zu berechnen.

- g) provide the necessary IT infrastructures, hardware and software, including appropriate licensing.

In addition, the CUSTOMER shall perform duties of cooperation which are reasonable for the CUSTOMER in connection with the performance of the professional services. The CUSTOMER's obligations to cooperate are essential contractual obligations and shall be fulfilled by the CUSTOMER at its own expense. Should the CUSTOMER fail to perform one of its duties to cooperate as agreed, the COMPANY shall not be liable for the consequences arising therefrom, such as additional performance expenses and / or delays. The COMPANY may request the CUSTOMER to remedy non-accomplished cooperation services by setting a deadline and may terminate the CONTRACT if the deadline for remedy of the cooperation services expires without remedial action being taken. The COMPANY reserves the right to charge separately for additional expenses caused by the CUSTOMER's failure to comply with its obligations to cooperate in accordance with the applicable rates for remuneration.

§ 4 Geistiges Eigentum

1. Geistiges Eigentum der GESELLSCHAFT: Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte der GESELLSCHAFT an den bereitgestellten MATERIALIEN sowie Bearbeitungen, Veränderungen und Weiterentwicklungen an den MATERIALIEN bleiben bei der GESELLSCHAFT. Das gilt auch dann, wenn diese MATERIALIEN vom KUNDEN oder DRITTEN eigenmächtig bearbeitet, übersetzt oder unverändert oder bearbeitet mit Fremdprodukten verbunden werden. Die GESELLSCHAFT räumt dem KUNDEN jedoch für die Nutzungsdauer der lizenzierten ATOSS PRODUKTE oder des CLOUD SERVICE ein einfaches (d. h. nicht-ausschließliches), nicht übertragbares, nicht sublizenzierbares, dauerhaftes Recht ein, die bereitgestellten MATERIALIEN für die eigenen internen Geschäftszwecke zu nutzen und / oder durch VERBUNDENE UNTERNEHMEN des KUNDEN nutzen zu lassen. Dem KUNDEN ist es strikt untersagt, den Urheberrechtsvermerk in den übermittelten MATERIALIEN zu entfernen.

§ 4 Intellectual property

1. Intellectual property of the COMPANY: The intellectual property, industrial property rights and all other rights of the COMPANY to the MATERIALS provided as well as any processing, modifications and further developments of the MATERIALS shall remain with the COMPANY. This shall also apply if these MATERIALS are processed, translated or combined, either unchanged or processed, with THIRD-PARTY products by the CUSTOMER or a THIRD PARTY. However, the COMPANY grants the CUSTOMER for the period of use of the licensed ATOSS PRODUCTS or the CLOUD SERVICE a non-exclusive, non-transferable, non-sublicensable right to use the MATERIALS provided for the CUSTOMER's own internal business purposes and / or to have them used by the CUSTOMER's AFFILIATED COMPANIES. The CUSTOMER shall be strictly prohibited from removing the copyright notice in the MATERIALS.

2. Geistiges Eigentum des KUNDEN: Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte des KUNDEN an den KUNDENDATEN und sonstige Informationen des KUNDEN sowie Bearbeitungen, Veränderungen und Weiterentwicklungen an diesen bleiben bei dem KUNDEN. Der KUNDE räumt der GESELLSCHAFT jedoch für die Dauer des VERTRAGS ein einfaches (d. h. nicht-ausschließliches), nicht übertragbares, nicht sublizenzierbares Recht ein, die überlassenen KUNDENDATEN und sonstige Informationen zu nutzen und / oder durch Personal von VERBUNDENEN UNTERNEHMEN und / oder Unteraufnehmern der GESELLSCHAFT nutzen zu lassen, soweit dies zur Leistungserbringung erforderlich ist.
2. Intellectual property of the CUSTOMER: The intellectual property, industrial property rights and all other rights of the CUSTOMER to the CUSTOMER DATA and other information as well as any processing, modifications and further developments of those shall remain with the CUSTOMER. However, the CUSTOMER grants the COMPANY, for the duration of the CONTRACT, a simple (i.e. non-exclusive), non-transferable, non-sublicensable right to use the CUSTOMER DATA provided and / or to have it used by personnel of the COMPANY's AFFILIATED COMPANIES and / or subcontractors to the extent necessary for the provision of the services.
3. KUNDENDATEN und sonstige Informationen: Die GESELLSCHAFT und / oder die mit ihr VERBUNDENEN UNTERNEHMEN können Analysen, Untersuchungen, Auswertungen und Messungen durchführen (zusammen "ANALYSEN"), die anonymisierte KUNDENDATEN und / oder sonstige Daten und Informationen, wie beispielsweise Lizenzinformationen zu ATOSS PRODUKTEN, technische Informationen oder solche Informationen, die sich aus den technischen, funktionalen Rahmenbedingungen des Einsatzes und der Nutzung der ATOSS PRODUKTE durch den KUNDEN ergeben, enthalten.
3. CUSTOMER DATA and other information: The COMPANY and / or its AFFILIATED COMPANIES may conduct analyses, investigations, evaluations and measurements (collectively "ANALYSES") which contain anonymised CUSTOMER DATA and / or other data and information, such as these, technical information or such information which results from the technical, functional framework conditions of the deployment and use of the ATOSS PRODUCTS by the CUSTOMER.

Die in den KUNDENDATEN enthaltenen nicht-anonymisierten, personenbezogenen Daten, werden – soweit nicht anders vereinbart – nur zur Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistungen entsprechend der Regelungen der AVV verwendet. Soweit die GESELLSCHAFT die KUNDENDATEN anonymisiert und aggregiert, kann sie ANALYSEN beispielsweise für die folgenden Zwecke durchführen: (i) zur Verbesserung des Produkt- und Serviceportfolios, der technischen Ressourcen und des Supports, (ii) zur Forschung, Neu- und Weiterentwicklung von ATOSS PRODUKTEN und professionellen Serviceleistungen, (iii) zur Überprüfung und Sicherstellung der Datenintegrität, (iv) zur Erstellung von Forecasts und Bedarfsszenarien, (v) zur Feststellung und Auswertung von Korrelationen und Trends in Branchensegmenten, (vi) zur Einrichtung und zum Ausbau von Anwendungen im Bereich KI (Künstliche In-

The non-anonymised, personal data contained in the CUSTOMER DATA will – unless otherwise agreed – only be used for the performance of the services agreed under the CONTRACT pursuant to the provisions set out in the DPA. To the extent that the COMPANY anonymises and aggregates CUSTOMER DATA, it may conduct ANALYSES for the following purposes, for example: (i) to improve the product and service portfolio, technical resources and support, (ii) to research, develop and enhance ATOSS PRODUCTS and professional services, (iii) to review and ensure data integrity, (iv) to prepare forecasts and demand scenarios, (v) to identify and evaluate correlations and trends in industry segments, (vi) to establish and expand AI (artificial intelligence) applications and (vii) for anonymous benchmarking. ANALYSES and the anonymised CUSTOMER DATA and other information may be automatically forwarded by the COMPANY to itself and

telligenz) und (vii) zum anonymen Benchmarking. ANALYSEN und die anonymisierten KUNDENDATEN und sonstigen Informationen kann die GESELLSCHAFT automatisch an sich und / oder an mit ihr VERBUNDENE UNTERNEHMEN weiterleiten.

Die GESELLSCHAFT wird im Zeitpunkt ihrer Entstehung alleinige Rechtsinhaberin an den aus der ANALYSE gewonnenen Daten und Informationen. Das geistige Eigentum, gewerbliche Schutzrechte und alle sonstigen Rechte an den KUNDENDATEN bleiben bei dem KUNDEN oder den sonstigen Rechtsinhabern.

4. ARBEITSERGEBNISSE: An den durch Werkleistungen (III. Teil dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG) entstehenden ARBEITSERGEBNISSEN räumt die GESELLSCHAFT dem KUNDEN ein einfaches (d. h. nicht ausschließliches), im Übrigen aber umfassendes, übertragbares und sublizenzierbares, räumlich und zeitlich nicht beschränktes Nutzungsrecht ein, diese für die eigenen internen Geschäftszwecke zu nutzen und / oder durch VERBUNDENE UNTERNEHMEN des KUNDEN nutzen zu lassen.

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

§ 5 Vergütung und Zahlungsmodalitäten

1. Vergütung: Die Einzelheiten der Vergütungen sind grundsätzlich im jeweiligen VERTRAG spezifiziert. Die Höhe der zu zahlenden Vergütung richtet sich nach Zeit und Aufwand und nach Maßgabe der Dienstleistungssätze gemäß der jeweils gültigen Preisliste der GESELLSCHAFT. Die PARTEIEN können im VERTRAG anderslautende Regelungen treffen. Der tatsächliche Zeit- und Materialaufwand wird durch die BERATER der GESELLSCHAFT in Tätigkeitsberichten festgehalten. Der KUNDE erhält auf Wunsch Einsicht in diese Tätigkeitsberichte. Alle Vergütungssätze der GESELLSCHAFT verstehen sich netto zuzüglich der jeweils geltenden Steuern. Die GESELLSCHAFT

/ or to AFFILIATED COMPANIES.

The COMPANY shall become the sole legal owner of the data and information obtained from the ANALYSIS at the time of its creation. The intellectual property, industrial property rights and all other rights to the CUSTOMER DATA shall remain with the CUSTOMER or the other holders of rights.

4. WORK RESULTS: The COMPANY grants the CUSTOMER a simple (i.e. non-exclusive), but otherwise comprehensive, transferable and sub-licensable right of use, which is not restricted in terms of region and time, to the WORK RESULTS resulting from work performances (Part III. of these GTC SERVICE AND WORKS PERFORMANCE), for the CUSTOMER's own internal business purposes and / or to have them used by the CUSTOMER's AFFILIATED COMPANIES.

To the extent the work results are adaptations of the COMPANY's standard software or documentation or training materials, the COMPANY grants the CUSTOMER a simple right to use in accordance with the provisions of the licence agreement for previously licensed software of the COMPANY. In all other respects, all rights shall remain with the COMPANY.

§ 5 Remuneration and payment modalities

1. Remuneration: Details of the remuneration are in principle specified in the respective CONTRACT. The amount of the remuneration to be paid will be based on time and effort and on the service rates according to the COMPANY's current price list. The PARTIES may agree on other arrangements in the CONTRACT. The actual time and efforts that have been incurred shall be recorded by the CONSULTANTS of the COMPANY in activity reports. The CUSTOMER shall be given access to these activity reports upon request. All remuneration rates of the COMPANY are net exclusive of applicable taxes. The COMPANY shall issue

wird dem KUNDEN spätestens jeweils am Ende des Monats eine Rechnung in Papierform oder elektronisch über die in Anspruch genommenen Leistungen ausstellen.

Zahlungen sind innerhalb von zehn (10) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig.

Der KUNDE kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.

2. Spesen und Reisekosten: Reisekosten, Tages- und Übernachtungsgelder werden nach Aufwand berechnet. Reisezeiten gelten als Arbeitszeit und damit als abrechenbarer Aufwand.
3. Terminabsagen: Ein Termin, der vom KUNDEN acht bis vier Werktage zuvor abgesagt wird, wird dem KUNDEN in Höhe von 30% der für den Termin vorgesehenen Dienstleistungsschätzung in Rechnung gestellt. Termine, die vom KUNDEN weniger als vier Werktage zuvor abgesagt werden, werden dem KUNDEN vollständig in Rechnung gestellt.

§ 6 Haftung

1. Unbeschränkte Haftung: Die GESELLSCHAFT haftet nach den gesetzlichen Vorschriften unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, sowie im Falle der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Verstößen gegen das Produkthaftungsgesetz sowie im Umfang einer von der GESELLSCHAFT übernommenen Garantie.
2. Haftung bei einfacher Fahrlässigkeit: Vorbehaltlich § 6 Ziffer 1 haftet die GESELLSCHAFT bei einfach fahrlässiger Verletzung einer Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertraut und vertrauen darf ("KARDINALPFLICHT"), der Höhe nach begrenzt auf vertragstypische, vorhersehbare Schäden.
3. Konkretisierung: In den Fällen von § 6 Ziffer 2 ist die Haftung der GESELLSCHAFT unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000,- begrenzt.

the CUSTOMER with a paper or electronic invoice for the services provided no later than at the end of each month.

Payments are due within ten (10) days of the invoice date without deduction.

The CUSTOMER may set off only those claims which are undisputed or have been finally determined by a court of law.

2. Costs and travel expenses: Travel expenses, daily allowances and accommodation allowances are charged according to expenditure. Travel time is considered working time and therefore a billable expense.
3. Appointment cancellations: An appointment cancelled by the CUSTOMER eight to four working days in advance will be charged to the CUSTOMER at the rate of 30% of the cost estimate provided for the appointment. Appointments cancelled by the CUSTOMER less than four working days in advance will be charged to the CUSTOMER in full.

§ 6 Liability

1. Unlimited liability: The COMPANY shall assume unlimited liability in accordance with the statutory provisions in the event of wilful intent and gross negligence, as well as in the event of culpable injury to life, limb or health, in the event of infringements of the Product Liability Act and to the extent of a guarantee accepted by the COMPANY.
2. Liability in case of minor negligence: Subject to § 6 clause 1, the COMPANY shall be liable in the event of a minor negligent breach of an obligation, the fulfilment of which is a requirement for the proper performance of the CONTRACT or on the observance of which the CUSTOMER regularly relies and may rely ("CARDINAL OBLIGATION"), limited to the amount of foreseeable damage typical for the CONTRACT.
3. Clarification: In the cases of § 6 clause 2, the COMPANY's liability is limited to € 25,000, regardless of the legal grounds.

4. Haftungsausschluss: Im Übrigen ist die Haftung der GESELLSCHAFT ausgeschlossen. Außer in den Fällen von § 6 Ziffer 1 haftet die GESELLSCHAFT insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen DRITTER und sonstige mittelbare und Folgeschäden. Davon ausgenommen sind gerichtlich auferlegte Kosten und Schadenersatzbeträge, die die GESELLSCHAFT nach Maßgabe von § 16 Ziffer 1 dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG im Zusammenhang mit Schutzrechtsbehauptungen von DRITTEN übernimmt. Die GESELLSCHAFT ist nicht haftbar für Folgen, die darauf beruhen, dass der KUNDE die Leistungen nicht in Übereinstimmung mit dem Vertragszweck und diesen AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG nutzt.
4. Liability disclaimer: In all other respects, the COMPANY's liability shall be excluded. Except in the cases set out in § 6 clause 1, the COMPANY shall in particular not be liable for profits lost, savings forfeit, losses resulting from THIRD PARTY claims and other indirect and consequential damages. Excluded are court-imposed costs and damage reimbursement payments which the COMPANY assumes in accordance with § 16 clause 1 of these GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE in connection with property rights claims by THIRD PARTIES. The COMPANY shall not be liable for any consequences based on the CUSTOMER's failure to use the services in accordance with the purpose of the CONTRACT and these GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE.
5. Höhere Gewalt: Für EREIGNISSE HÖHERER GEWALT, die der GESELLSCHAFT die Durchführung der Leistungen wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die GESELLSCHAFT nicht.
5. Force majeure: The COMPANY shall not be liable for EVENTS OF FORCE MAJEURE which make it substantially more difficult for the COMPANY to perform the services or which temporarily impede or render impossible the proper performance of the CONTRACT.

§ 7 Verjährung

Mit Ausnahme von Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gilt für Haftungsansprüche sowie im Falle von Werkleistungen für Gewährleistungsansprüche (III. Teil § 16 dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG) gegen die GESELLSCHAFT eine Verjährungsfrist von einem (1) Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

§ 8 Vertraulichkeit

Die PARTEIEN sind verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten VERTRAULICHEN INFORMATIONEN zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln, insbesondere nicht an DRITTE weiterzugeben oder anders als zu vertraglichen Zwecken zu verwenden. Soweit eine Weitergabe an DRITTE zur Ausübung von Rechten oder zur Vertragserfüllung notwendig ist, sind diese DRITTEN auf die Einhaltung von mit diesem § 8 im Wesentlichen vergleichbaren Vertraulichkeitspflichten zu verpflichten.

§ 7 Statute of Limitations

With the exception of claims due to wilful intent or gross negligence or due to culpable injury to life, body or health, the following shall apply to liability claims and, in the case of works performances, to warranty claims (Part III. § 16 of these GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE) against the COMPANY a limitation period of one (1) year shall apply. The limitation period shall commence from the statutory commencement of the limitation period.

§ 8 Confidentiality

The PARTIES shall be obliged to treat all CONFIDENTIAL INFORMATION obtained within the context of the contractual relationship as confidential for an unlimited period of time, in particular they may not disclose it to THIRD PARTIES or use it other than for contractual purposes. Insofar as disclosure to THIRD PARTIES is necessary for the exercise of rights or for the performance of CONTRACTS, these THIRD PARTIES shall be obliged to comply with non-disclosure obligations that are largely comparable with § 8 of

Die empfangende PARTEI darf VERTRAULICHE INFORMATIONEN ausnahmsweise offenlegen, soweit sie aufgrund einer bindenden gesetzlichen, richterlichen oder behördlichen Entscheidung die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN offenbaren muss. Vor der Offenlegung verpflichtet sich die PARTEI, welche die VERTRAULICHEN INFORMATIONEN erhalten hat, die jeweils andere PARTEI unverzüglich über die Anordnung der Offenlegung der VERTRAULICHEN INFORMATIONEN schriftlich zu informieren, damit diese Rechtsmittel rechtzeitig ergreifen kann, um die Offenlegung zu verhindern oder diese zu beschränken. Legt sie ein Rechtsmittel ein, so ist die andere PARTEI weiterhin an die Geheimhaltungspflicht gebunden, solange das Rechtsmittel aufschiebende Wirkung hat. Die offenlegende PARTEI wird die empfangende PARTEI über die Einlegung eines Rechtsmittels informieren.

§ 9 Datenschutz

Die GESELLSCHAFT und der KUNDE haben mit Unterzeichnung des VERTRAGS eine AVV nach Maßgabe der DSGVO geschlossen. Sämtliche Verarbeitungen von nicht-anonymisierten, personenbezogenen KUNDENDATEN erfolgen durch die GESELLSCHAFT im Auftrag des KUNDEN auf Basis der AVV.

Bei der Erbringung von professionellen Serviceleistungen durch die GESELLSCHAFT wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen (etwa zur fachlichen und technischen Unterstützung in Bezug auf Konfigurationen), via remote für den BERATER einsehbar sind.

Eine Übermittlung von nicht-anonymisierten, personenbezogenen KUNDENDATEN (z.B. Testdaten, Mitarbeiterstammdaten etc.) auf vorab nicht gemeinsam festgelegten Übermittlungs- und Kommunikationswegen an die GESELLSCHAFT ist nicht zulässig.

§ 10 Sonstiges

1. Schriftform: Änderungen und Ergänzungen des VERTRAGS bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht des Schriftformerfordernisses oder das Abbedingen dieser Schriftformklausel selbst.

this document. The receiving PARTY may disclose CONFIDENTIAL INFORMATION by way of exception to the extent that it is required to disclose the CONFIDENTIAL INFORMATION pursuant to a binding legal, judicial or regulatory decision. Prior to disclosure, the PARTY which received the CONFIDENTIAL INFORMATION undertakes to promptly notify the other PARTY in writing of the order to disclose the CONFIDENTIAL INFORMATION so that the other PARTY may take timely remedies to prevent or limit the disclosure. If it lodges an appeal, the other PARTY continues to be bound by the obligation of secrecy as long as the appeal has suspensive effect. The disclosing PARTY will inform the receiving PARTY of the filing of an appeal.

§ 9 Data protection

By signing the CONTRACT, the COMPANY and the CUSTOMER have concluded a DPA in accordance with the GDPR. All processing of non-anonymised, personal CUSTOMER DATA shall be carried out by the COMPANY on behalf of the CUSTOMER on the basis of the DPA.

When the COMPANY provides the professional services, the CUSTOMER shall ensure that only personal data relating to the specific individual case (e.g. for professional and technical support with regard to configurations) can be viewed remotely by the CONSULTANT.

The transmission of non-anonymized, personal CUSTOMER DATA (e.g. test data, employee master data etc.) to the COMPANY by means of transmission and communication channels that have not been mutually agreed upon in advance shall not be permitted.

§ 10 Miscellanea

1. Written form: Amendments and supplements to the CONTRACT shall only be effective if made in writing. This shall also apply to the waiver of the written form requirement or the waiver of this written form clause itself.

2. Form von Kündigungen und Rücktritt: Die Erklärung der Kündigung oder - ausschließlich bei Werkleistungen - des Rücktritts hat schriftlich zu erfolgen; Textform, z. B. per E-Mail oder Telefax, ist nicht ausreichend.
2. Form of termination of and withdrawal from the CONTRACT: The declaration of termination of or - exclusively in the case of work performances - of withdrawal from the CONTRACT must be made in writing; text form, e.g. by e-mail or fax, is not sufficient.
3. Änderungen des VERTRAGS: Die GESELLSCHAFT ist berechtigt, die Bestimmungen des VERTRAGS zu ändern oder zu ergänzen, soweit hierdurch das bei Vertragsschluss vereinbarte Äquivalenzverhältnis in Bezug auf wesentliche Vertragsbestandteile nicht negativ berührt wird und die Änderungen für den KUNDEN zumutbar sind. Die Anpassungsbefugnis erstreckt sich hierbei insbesondere auf Änderungen in Bezug auf (i) technische Entwicklungen, (ii) Änderungen der rechtlichen Rahmenbedingungen, (iii) Anpassungen der Regelungen zum Umgang mit personenbezogenen Daten, (iv) die Beseitigung einer nachträglich entstandenen Äquivalenzstörung oder (v) die Beseitigung von Regelungslücken (z. B. bei unvorhersehbaren, veränderten Umständen). Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN über die geplanten Änderungen vorab informieren. Die Änderungen gelten als vom KUNDEN angenommen, wenn er diesen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach der Änderungsmitteilung gegenüber der GESELLSCHAFT in Schrift- oder Textform widerspricht. In der Änderungsmitteilung weist die GESELLSCHAFT den KUNDEN auch auf die vorgesehene Bedeutung seines Verhaltens hin.
3. Amendments to the CONTRACT: The COMPANY shall be entitled to amend or supplement the provisions of the CONTRACT insofar as this does not negatively affect the equivalence relationship agreed upon at the time the CONTRACT was concluded with regard to essential elements of the CONTRACT and the amendments are reasonable for the CUSTOMER. The right to amend the CONTRACT in particular shall include changes with regard to (i) technical developments, (ii) changes in the legal framework, (iii) adaptations of the regulations on the handling of personal data, (iv) the elimination of an equivalence disruption that has arisen subsequently or (v) the elimination of regulatory gaps (e.g. in the event of unforeseeable, changed circumstances). The COMPANY will inform the CUSTOMER of the planned amendments in advance. The amendments shall be deemed to have been accepted by the CUSTOMER if it does not object to the COMPANY in writing or text form within six (6) weeks after notification. In the notice of amendment, the COMPANY shall also draw the CUSTOMER's attention to the intended significance of its conduct.
4. Übertragung: Der KUNDE ist nicht berechtigt, den VERTRAG oder einzelne Rechte und Pflichten an DRITTE ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch die GESELLSCHAFT abzutreten oder zu übertragen. Die GESELLSCHAFT kann den VERTRAG an ein mit ihr VERBUNDENES UNTERNEHMEN übertragen.
4. Transfer: The CUSTOMER may not assign or transfer the CONTRACT or individual rights and obligations to THIRD PARTIES without the prior written consent of the COMPANY. The COMPANY may transfer the CONTRACT to an AFFILIATED COMPANY.
5. Abwerbverbot: Der KUNDE wird während der Vorgespräche sowie der Dauer des VERTRAGS und für einen Zeitraum von zwei (2) Jahren nach Beendigung der Gespräche oder des VERTRAGS keine BERATER der GESELLSCHAFT oder ihrer VERBUNDENEN UNTERNEHMEN für eigene oder fremde Zwecke abwerben, einstellen oder auf sonstige Weise beschäftigen. Das Verbot gilt auch für
5. Non-solicitation: The CUSTOMER shall not solicit, hire or otherwise employ CONSULTANTS of the COMPANY or its AFFILIATES for its own or any THIRD PARTY's purposes during the preliminary discussions and the term of the CONTRACT and for a period of two (2) years after the termination of the discussions or the CONTRACT. The prohibition also applies to the attempt of the aforementioned acts.

den Versuch der vorgenannten Handlungen.

6. Rechtswahl, Gerichtsstand: Für alle Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit dem VERTRAG ist ausschließlich das Recht am Sitz der GESELLSCHAFT anzuwenden; die Anwendung des "Einheitlichen UN-Kaufrechts" (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Wareneinkauf) wird ausdrücklich ausgeschlossen. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem VERTRAG ist am Sitz der GESELLSCHAFT.
7. Version: Von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen existiert eine Fassung in deutscher und englischer Sprache. Die englische Fassung ist eine Lesabschrift und nicht verbindlich. Sollte es zwischen beiden Fassungen Differenzen geben, ist ausschließlich die Fassung in deutscher Sprache verbindlich.
6. Choice of law, place of jurisdiction: The laws at the registered office of the COMPANY shall apply exclusively to all claims arising from or in connection with the CONTRACT; the application of the "Uniform UN Sales Law" (United Nations Convention on Contracts for the International Sale of Goods) is expressly excluded. The exclusive place of jurisdiction for all disputes arising from or in connection with the CONTRACT shall be the registered office of the COMPANY.
7. Version: German and English versions of these General Terms and Conditions are available. The English version is an unofficial copy and is not binding. Should there be any differences between the two versions, only the German language version shall be binding.

II. Teil: Ergänzende Bestimmungen für Dienstleistungen

§ 11 Ansprüche bei Nicht- und Schlechtleistung von Dienstleistungen

Werden die professionellen Serviceleistungen in Form von Dienstleistungen nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die betreffenden professionellen Serviceleistungen auf ausdrückliche Rüge des KUNDEN vertragsgemäß zu erbringen. Die Rüge des KUNDEN muss schriftlich gegenüber der GESELLSCHAFT und spätestens innerhalb von zwei (2) Wochen ab Kenntnisnahme oder ab dem Zeitpunkt, zu dem der KUNDE ohne grobe Fahrlässigkeit hätte Kenntnis erlangen müssen, erfolgen. Gelingt die vertragsgemäße Leistungserbringung auch dann nicht, ist der KUNDE zur fristlosen Kündigung des VERTRAGS berechtigt, vorausgesetzt (i) die Leistungserbringung scheitert aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen und (ii) der KUNDE hat der GESELLSCHAFT schriftlich eine angemessene Nachholungsfrist gesetzt und diese Frist ist erfolglos verstrichen.

In diesem Fall steht der GESELLSCHAFT ein Vergütungsanspruch auf die bis zum Wirksamwerden der Kündigung bereits erbrachten Leistungen zu. Die

II. Part: Supplementary provisions for services

§ 11 Claims for non-performance and poor performance of services

If the professional services in the form of services are not provided in accordance with the CONTRACT and this is attributable to the COMPANY, the latter shall provide the professional services in question in accordance with the CONTRACT upon express complaint by the CUSTOMER. The CUSTOMER's complaint must be made in writing to the COMPANY and at the latest within two (2) weeks of becoming aware of it or of the time at which the CUSTOMER should have become aware of it without gross negligence. If the performance in accordance with the CONTRACT is still not successful, the CUSTOMER shall be entitled to terminate the CONTRACT without notice, provided that (i) the performance fails for reasons not attributable to the CUSTOMER and (ii) the CUSTOMER has given the COMPANY a reasonable grace period in writing and this period has elapsed without the COMPANY properly performing the services.

In this case, the COMPANY shall be entitled to the remuneration for the services already rendered up to the effective date of the termination. The remuneration shall

Vergütung entfällt nur für solche Leistungen, für die der KUNDE spätestens binnen zwei (2) Wochen nach seiner Kündigungserklärung nachweist, dass diese für ihn nicht nutzbar und ohne Interesse sind. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN sind ausgeschlossen. Der vorgenannte Ausschluss gilt nicht bei Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

III. Teil: Ergänzende Bestimmungen für Werkleistungen

§ 12 Durchführung von professionellen Serviceleistungen in Form von Werkleistungen

1. Ausdrückliche Kennzeichnung: Die GESELLSCHAFT erbringt Werkleistungen (i) nur im Zusammenhang mit der Herstellung von nicht standardisierten, d. h. kundenspezifischen und / oder neu zu entwickelnden Sonderprogrammierungen und vergleichbaren ARBEITSERGEBNISSEN, die ausdrücklich auf Basis eines individuellen Kundenwunsches erstellt werden und (ii) im VERTRAG ausdrücklich als Werkvertrag oder in Bezug auf einzelne Leistungen als Werkleistungen bezeichnet werden. Die GESELLSCHAFT und der KUNDE werden die betreffenden Leistungen daher unter Hinweis auf deren werkvertraglichen Charakter im VERTRAG ausdrücklich und eindeutig kennzeichnen. Fehlt eine ausdrückliche Kennzeichnung, haben die PARTEIEN die im VERTRAG festgelegten Leistungen im Zweifel als Dienstleistungen vereinbart und die Bedingungen unter diesem III. Teil finden keine Anwendung.

Soweit im VERTRAG nicht ausdrücklich als solche gekennzeichnet, handelt es sich bei Festlegungen hinsichtlich der Beschaffenheit der ARBEITSERGEBNISSE nicht um Garantieerklärungen.

2. Lieferumfang: Ist Gegenstand der Werkleistung eine Sonderprogrammierung, so ist die Lieferung einer Dokumentation der erbrachten Werkleistung sowie die Herausgabe des Quellcodes nur geschuldet, wenn dies ausdrücklich zwischen den PARTEIEN im VERTRAG vereinbart ist. Im Falle einer solchen Vertragsregelung erfolgt die Herausgabe des Quellcodes ausschließlich durch Hinterlegung

only be waived for those services for which the CUSTOMER proves, at the latest within two (2) weeks after its notice of termination, that they are not usable and of no interest to it. Further claims of the CUSTOMER are excluded. The aforementioned exclusion shall not apply in the case of claims for intent or gross negligence or for culpable injury to life, body or health. The right to extraordinary termination without notice remains unaffected.

III. Part: Supplementary provisions for work performances

§ 12 Carrying out professional services in the form of work performances

1. Explicit labelling: The COMPANY shall provide work performances (i) only in connection with the production of non-standardised, i.e. CUSTOMER-specific and / or newly to be developed special programming and comparable WORK SERVICES, which are expressly created on the basis of an individual CUSTOMER request and (ii) are expressly designated in the CONTRACT as a work contract or in relation to individual services as work performances. The COMPANY and the CUSTOMER shall therefore expressly and unambiguously identify the services concerned in the CONTRACT with reference to their contractual nature. In the absence of an express designation, the PARTIES have agreed that the performances under the CONTRACT are, in case of doubt, services and the terms and conditions of this Part III. shall not apply.

Unless expressly identified as such in the CONTRACT, any stipulations regarding the quality of the WORK RESULTS shall not constitute warranties.

2. Scope of delivery: If the subject matter of the work performance is special programming, the delivery of documentation of the work performance performed as well as the surrender of the source code shall only be owed if this is expressly agreed between the PARTIES in the CONTRACT. In the event of such a contractual arrangement, the release of the source code shall be carried out exclusively by

bei einer unabhängigen Hinterlegungsstelle unter Abschluss einer separaten Hinterlegungsvereinbarung. Die Hinterlegung erfolgt dabei in einem allgemein verständlichen, marktüblichen Format. Ist die Herausgabe eines ARBEITSERGEBNISSES nur möglich, soweit auch der Quellcode von ATOSS PRODUKTEN offengelegt werden muss, so erfolgt die Herausgabe von Quellcode der GESELLSCHAFT ebenfalls ausschließlich durch Hinterlegung bei einer unabhängigen Hinterlegungsstelle unter Abschluss einer separaten Hinterlegungsvereinbarung. Die Kosten und Gebühren für die Hinterlegung, einschließlich einer etwaigen ersten oder weiteren Prüfungen der ARBEITSERGEBNISSE, sind vom KUNDEN zu tragen.

3. Fristen und Termine: Fristen und Termine in Bezug auf die Fertigstellung und Bereitstellung von ARBEITSERGEBNISSEN sind im VERTRAG explizit als "Verbindliche Fertigstellungstermine" zu bezeichnen. Andernfalls sind Termine und Fristen für die GESELLSCHAFT unverbindlich.

Erbringt der KUNDE seine Beistellungs- und Mitwirkungspflichten (vgl. hierzu § 3 und § 13) oder eine sonstige erforderliche Unterstützungsleistung nicht vereinbarungsgemäß oder nicht termingerecht und sind hierdurch nach der bisherigen Planung Fristen und Termine nicht einzuhalten, verlieren entsprechende Fristen und Termine ihre Gültigkeit. In diesem Fall werden die PARTEIEN unter Berücksichtigung der Ressourcenplanung der GESELLSCHAFT neue Fristen und Termine vereinbaren. Dies gilt insbesondere dann, wenn z. B. die Erstellung eines Pflichtenheftes durch die GESELLSCHAFT vorgesehen ist und der KUNDE dieses erst nach dem vorgesehenen Termin freigibt oder der KUNDE der GESELLSCHAFT die erforderlichen Informationen nicht rechtzeitig vorgelegt hat. Dasselbe gilt, wenn durch eine nachträgliche Änderung des Pflichtenheftes oder durch Änderungen an der Systemumgebung des KUNDEN eine fristgerechte Leistungserbringung unmöglich oder erschwert wird.

- § 13 Weitere Mitwirkungspflichten des KUNDEN
Ergänzend zu den Bestimmungen in § 3

deposit with an independent depository under the conclusion of a separate deposit agreement. The filing shall be made in a generally understandable format customary in the market. If the disclosure of a WORK RESULT is only possible upon disclosure of the source code of ATOSS PRODUCTS, the disclosure of source code of the COMPANY shall likewise be made exclusively by deposit with an independent depository under conclusion of a separate deposit agreement. The costs and fees for the deposit, including any initial or further audits of the WORK RESULTS, shall be borne by the CUSTOMER.

3. Deadlines and dates: Deadlines and dates relating to the completion and provision of WORK RESULTS shall be explicitly referred to in the CONTRACT as "Binding Completion Dates". Otherwise, dates and deadlines are non-binding for the COMPANY.

If the CUSTOMER does not comply with its obligations to provide and cooperate (cf. § 3 and § 13 hereunder) or any other required support service as agreed or on time and if, as a result, deadlines and dates are not met according to the previous planning, the corresponding deadlines and dates shall lose their validity. In this case, the PARTIES will agree on new deadlines and dates, taking into account the COMPANY's resource planning. This shall apply, in particular, if, for example, the preparation of a specification is planned by the COMPANY and the CUSTOMER does not approve of it until after the scheduled date or if the CUSTOMER has not provided the COMPANY with the necessary information in due time. The same applies if a subsequent change to the specifications or changes to the CUSTOMER's system environment make it impossible or substantially more difficult to provide the service on time.

- § 13 Further obligations of the CUSTOMER to cooperate
In addition to the provisions in § 3 of these

dieser AGB DIENST- und WERKLEISTUNGEN sind bei der Durchführung von professionellen Serviceleistungen in Form von Werkleistungen weitere Mitwirkungspflichten durch den KUNDEN zu erbringen. Dazu gehören insbesondere

- a) die Übermittlung eines vollständigen Pflichtenheftes (inklusive Anforderungskatalog und Leistungsbeschreibungen); hierbei wird der KUNDE dafür sorgen, dass die Datenverarbeitungsumgebung zur Integration der ARBEITSERGEBNISSE im erforderlichen Umfang in der Leistungsbeschreibung beschrieben ist und dem AKTUELLEN STAND DER TECHNIK entspricht;
- b) die Bereitstellung von Testdaten für die Durchführung von Abnahmetests;
- c) die Bereitstellung von hinreichend qualifiziertem Personal und Ressourcen aus IT und den betreffenden Geschäftsbereichen während des Leistungszeitraums, damit sich Fragen unverzüglich klären lassen und / oder interne Anforderungen im Geschäftsbetrieb des KUNDEN unverzüglich umgesetzt werden können;
- d) die Steuerung von Drittparteien und Koordination von Ansprechpartnern mit Drittparteien, insbesondere wenn es um die Bereitstellung von Informationen über Drittsysteme geht.

Der konkrete Umfang der unter lit. a) und b) genannten Informationen ist im VERTRAG festzulegen. Diese Informationen müssen der GESELLSCHAFT rechtzeitig vor Leistungsbeginn in verbindlicher Fassung vorliegen.

§ 14 Anforderungen an das Pflichtenheft und die Abnahmetestdokumentation

1. Pflichtenheft: Das Pflichtenheft beschreibt abschließend die vom KUNDEN gestellten Anforderungen an die ARBEITSERGEBNISSE (einschließlich Leistungsbeschreibung, Entwicklungs- und Dokumentationsrichtlinien, etc.). Das Pflichtenheft muss, um verbindlich gegenüber der GESELLSCHAFT zu sein, im VERTRAG als integraler Vertragsbestandteil vereinbart werden.
2. Abnahmetestdokumentation: Die Abnahmetestdokumentation ist auf der Grundlage des Pflichtenheftes durch den KUNDEN zu erstellen und durch beidseitige Unterschrift anzuerkennen. Die Abnah-

GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE, the CUSTOMER shall have further duties to cooperate when performing professional services in the form of works performance. This includes, in particular

- a) the submission of a complete specification (including catalogue of requirements and performance specifications); in this context, the CUSTOMER shall ensure that the data processing environment for the integration of the WORK RESULTS is described to the required extent in the performance specification and corresponds to the CURRENT STATE OF THE ART;
- b) the provision of test data for the performance of acceptance tests;
- c) the provision of personnel who are sufficiently qualified and resources from IT and the relevant business areas during the performance period so that issues can be resolved without delay and / or internal requirements in the CUSTOMER's business operations can be implemented without delay;
- d) the steering of THIRD PARTIES and coordination of contacts with THIRD PARTIES, especially when it comes to providing information on THIRD PARTY systems.

The specific scope of the information referred to in letters a) and b) shall be defined in the CONTRACT. This information must be available to the COMPANY in a final and binding version in due time before the start of the performance.

§ 14 Requirements for the specifications and the acceptance test documentation

1. Specifications: The performance specification conclusively describes the requirements defined by the CUSTOMER regarding the WORK RESULT (including performance description, development and documentation guidelines, etc.). In order to be binding on the COMPANY, the specifications must be agreed in the CONTRACT as an integral part of the CONTRACT.
2. Acceptance test documentation: The acceptance test documentation is to be prepared by the CUSTOMER on the basis of the specifications and acknowledged by both parties by signature. The ac-

metestdokumentation beschreibt abschließend sämtliche Abnahmetests, deren Durchführung sowie die Festlegung von Fehlerkategorien und eine Beschreibung der Abnahmekriterien, bei deren Vorliegen die Werkleistungen abnahmefähig sind. Die Abnahmetestdokumentation ist je nach Terminplan und Erforderlichkeit spätestens jedoch vier (4) Wochen vor Beginn der Abnahmetests durch beidseitige Unterschrift zu bestätigen.

3. **Beauftragung:** Wird die GESELLSCHAFT mit der Erstellung des Pflichtenheftes und / oder der Abnahmetestdokumentation beauftragt, so erfolgt dies nach Maßgabe der jeweils geltenden Vergütungssätze. Die erstellten Unterlagen werden mit der Freigabe durch den KUNDEN verbindlich. Der KUNDE gibt die Dokumente nach Vorlage durch die GESELLSCHAFT unverzüglich frei oder lehnt die Freigabe unter Angabe von Gründen ab. Soweit der KUNDE binnen zehn (10) WERKTAGEN nach Vorlage des Pflichtenheftes oder der Abnahmetestdokumentation keine Freigabe erklärt, gilt das jeweils vorgelegte Dokument als freigegeben und wird verbindlicher Vertragsbestandteil. Änderungen an dem Pflichtenheft und/oder der Abnahmetestdokumentation können nach der Freigabe nur nach Maßgabe des Änderungsverfahrens (§ 17 dieser AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG) vereinbart werden.

§ 15 Abnahme

1. **Bereitstellung:** Die im VERTRAG als Werkleistungen festgelegten ARBEITSERGEBNISSE wird die GESELLSCHAFT dem KUNDEN zur Abnahme bereitstellen. Der KUNDE hat diese daraufhin zu testen und die Abnahme zu erklären, soweit keine abnahmehinderlichen Mängel vorliegen.
2. **Abnahmetest:** Die Tests und die Abnahme basieren auf der Abnahmetestdokumentation oder, wenn keine Abnahmetestdokumentation vorliegt, unter Verwendung der vereinbarten Leistungsdokumentation und den im Referenzhandbuch, in den Anwenderhandbüchern und in der technischen Dokumentation definierten Funktionalitäten und Anforderungen.

Die im Rahmen des Abnahmetests gefundenen Fehler werden in drei (3) Fehlerkategorien eingeordnet:

acceptance test documentation finally describes all acceptance tests, their execution as well as the definition of error categories and a description of the acceptance criteria, if they are met, the work performances are ready for acceptance. Depending on the schedule and necessity, the acceptance test documentation shall be confirmed by signature of both parties no later than four (4) weeks before the start of the acceptance tests.

3. **Commissioning:** If the COMPANY is commissioned to prepare the specifications and / or the acceptance test documentation, this shall be done in accordance with the applicable rates for remuneration. The prepared documents become binding with the approval by the CUSTOMER. The CUSTOMER shall approve the documents immediately after submission by the COMPANY or shall refuse to approve, stating reasons. If the CUSTOMER does not give approval within ten (10) working days after submission of the specifications or the acceptance test documentation, the respective document submitted shall be deemed released and shall become a binding part of the CONTRACT. Changes to the performance specification and / or the acceptance test documentation can only be agreed after release in accordance with the Change Request Procedure (§ 17 of these GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE).

§ 15 Acceptance

1. **Provision:** The COMPANY shall make the WORK RESULTS specified in the CONTRACT as work performances available to the CUSTOMER for acceptance. The CUSTOMER shall then test them and declare acceptance, provided that there are no defects that prevent acceptance.
2. **Acceptance test:** The tests and acceptance are based on the acceptance test documentation or, if no acceptance test documentation is available, the agreed performance documentation and the functionalities and requirements defined in the reference manual, user manuals and technical documentation.

The errors found during the acceptance test are classified into three (3) error categories:

Fehlerkategorie 1 - schwere Fehler, das meint z. B. Fehler, die dazu führen, dass die ARBEITSERGEBNISSE insgesamt nicht genutzt werden können sowie Fehler in zentralen Funktionen der ARBEITSERGEBNISSE, die zum Abbruch der gesamten Anwendung führen.

Fehlerkategorie 2 - mittlere Fehler, das meint z. B. Fehler in den ARBEITSERGEBNISSEN, die nicht zu den in der Fehlerkategorie 1 aufgeführten Fehlern gehören und gleichwohl so erheblich sind, dass eine Abnahme und Fehlerkorrektur im Rahmen der Gewährleistung nicht zumutbar ist, da betriebskritische Funktionen nicht ohne wesentliche Fehler sind. Der Mangel kann nicht mit organisatorischen Mitteln umgangen werden.

Fehlerkategorie 3 - leichte Fehler, das meint z. B. Fehler, die keine bedeutsame Auswirkung auf Funktionalität und Nutzbarkeit der ARBEITSERGEBNISSE haben. Die Nutzung der ARBEITSERGEBNISSE ist hierdurch nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.

Treten Fehler der Fehlerkategorie 1 und 2 auf, ist die GESELLSCHAFT berechtigt, diese Fehler noch während der Abnahmeprüfung zu beheben oder so zu umgehen, dass eine Nutzung des ARBEITSERGEBNISSES zumindest im Sinne der Fehlerkategorie 3 möglich ist.

Treten Fehler der Fehlerkategorie 1 und 2 trotz Abhilfeversuchs durch die GESELLSCHAFT weiterhin auf, ist der KUNDE berechtigt, den Abnahmetest abzubrechen und die GESELLSCHAFT zur Behebung der Fehler aufzufordern und die GESELLSCHAFT ist verpflichtet, diese unverzüglich zu beseitigen und nach Beseitigung der Fehler das betreffende ARBEITSERGEBNIS erneut zur Abnahme bereitzustellen.

Fehler der Fehlerkategorie 3 sind nicht abnahmehinderlich und werden im Rahmen der Gewährleistung beseitigt.

3. Abnahmeerklärung: Liegen keine abnahmehinderlichen Fehler vor, wird der KUNDE die Abnahme innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Bereitstellung durch die GESELLSCHAFT schriftlich erklären. Etwaige festgestellte Fehler sind zu dokumentieren. Hat der KUNDE die Abnahme nicht innerhalb dieser Frist unter Angabe mindestens eines Fehlers

Error category 1 - serious errors, this means, for example, errors that lead to the overall inability to use the WORK RESULTS as well as errors in central functions of the WORK RESULTS that lead to the entire application being aborted.

Error category 2 - medium errors, this means e.g. errors in the WORK RESULTS which are not to be classified as errors listed in error category 1 and which are nevertheless so significant that acceptance and error correction under the warranty is not reasonable because critical functions are not free from significant errors. The deficiency cannot be solved by organisational means.

Error category 3 - minor errors, which means, for example, errors that do not have a significant impact on the functionality and usability of the WORK RESULTS. The use of the WORK RESULTS is not or only insignificantly restricted by this.

If errors of error categories 1 and 2 occur, the COMPANY shall be entitled to remedy these errors during the acceptance test or to work around them in such a way that the WORK RESULT can be used at least in the sense of error category 3.

If errors of error categories 1 and 2 continue to occur despite attempts by the COMPANY to remedy them, the CUSTOMER shall be entitled to terminate the acceptance test and request the COMPANY to remedy the errors and the COMPANY shall remedy them without delay and, after remedying the errors, to make the concerned WORK RESULT available for repeated acceptance.

Errors of error category 3 do not prevent acceptance and will be eliminated within the scope of the warranty.

3. Declaration of Acceptance: If there are no errors preventing acceptance, the CUSTOMER shall declare acceptance in writing within thirty (30) calendar days after provision by the COMPANY. Any detected errors shall be documented. If the CUSTOMER has not refused acceptance within this period, determining at least one error of error category 1, acceptance

der Fehlerkategorie 1 verweigert, gilt die Abnahme mit Fristablauf als erklärt.

§ 16 Gewährleistung

Die Gewährleistung der GESELLSCHAFT richtet sich nach den Bestimmungen unter diesem § 16. Die GESELLSCHAFT gewährleistet, dass die ARBEITSERGEBNISSE frei von Schutzrechten DRITTER und frei von Sachmängeln sind. Die ARBEITSERGEBNISSE sind frei von Sachmängeln, wenn sie den vereinbarten Anforderungen im Wesentlichen entsprechen. Die GESELLSCHAFT ist von ihren Gewährleistungspflichten befreit, soweit der KUNDE die ARBEITSERGEBNISSE entgegen den Bestimmungen des VERTRAGS oder ein Mangel des ARBEITSERGEBNISSES durch eine Handlung oder Unterlassung des KUNDEN verursacht wurde. Das ist z. B. der Fall, wenn ein Mangel auf eine eigenmächtige Bearbeitung oder Änderung des ARBEITSERGEBNISSES durch den KUNDEN zurückzuführen ist. Im Übrigen wird der KUNDE die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln unterstützen.

Gewährleistungspflichten der GESELLSCHAFT in Hinblick auf etwaige erforderliche Lizenzierungen bei DRITTEN bestehen nicht.

1. Ansprüche bei Schutzrechten DRITTER: Die GESELLSCHAFT wird den KUNDEN gegen alle Ansprüche, welche ein DRITTER wegen einer Verletzung eines Urheberrechts oder eines sonstigen gewerblichen Schutzrechts im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Inanspruchnahme der ARBEITSERGEBNISSE gegenüber dem KUNDEN behauptet, verteidigen und den KUNDEN von den gerichtlich auferlegten Kosten und Schadenersatzbeträgen gemäß § 6 (Haftung) freistellen. Dies setzt kumulativ voraus, dass der KUNDE (i) die GESELLSCHAFT unverzüglich nach Kenntniserlangung über die Geltendmachung der Ansprüche durch den DRITTEN schriftlich informiert, (ii) zu keinem Zeitpunkt ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung oder ein vergleichbares Schuldeingeständnis abgibt, (iii) der GESELLSCHAFT die alleinige Kontrolle über die Abwehr und Vergleichsverhandlungen der Ansprüche mit dem DRITTEN überlässt und (iv) die GESELLSCHAFT im Rahmen des Zumutbaren bei der Abwehr

shall be deemed to have been declared upon expiry of the period.

§ 16 Warranty

The COMPANY's warranty is governed by the provisions under this § 16. The COMPANY warrants that the WORK RESULTS are free from THIRD PARTY proprietary rights and free from material defects. The WORK RESULTS shall be deemed free from material defects if they substantially meet the agreed requirements. The COMPANY shall be released from its warranty obligations if the CUSTOMER has operated the WORK RESULT in contravention of the provisions of the CONTRACT or a defect in the WORK RESULT has been caused by an act or omission of the CUSTOMER. This is the case, for example, if a defect is due to unauthorised processing or modification of the WORK RESULT by the CUSTOMER. In all other respects, the CUSTOMER shall support the COMPANY within the scope of what is reasonable in the elimination of defects.

There shall be no warranty obligations on the part of the COMPANY with regard to any required licensing with THIRD PARTIES.

1. Claims in the case of property rights of THIRD PARTIES: The COMPANY shall defend the CUSTOMER against all claims asserted against the CUSTOMER by a THIRD PARTY for infringement of a copyright or other industrial property right in connection with the contractual use of the WORK RESULTS and shall indemnify the CUSTOMER against the costs and damages imposed by the court in accordance with § 6 (Liability). This requires, cumulatively, that the CUSTOMER (i) informs the COMPANY in writing immediately after becoming aware of the assertion of the claims by the THIRD PARTY, (ii) at no time makes an acknowledgement of the alleged infringement of property rights or a comparable admission of guilt, (iii) gives the COMPANY sole control over the defence and settlement negotiations of the claims with the THIRD PARTY and (iv) assists the COMPANY to the extent reasonable in the defence of the claims. In the event of a legal dispute or arbitration with the THIRD PARTY, the CUSTOMER shall leave the conduct of

der Ansprüche unterstützt. Kommt es zu einer gerichtlichen Auseinandersetzung oder einem Schiedsverfahren mit dem DRITTEN, wird der KUNDE der GESELLSCHAFT die Führung der Rechtstreitigkeit / des Schiedsverfahrens überlassen, dem von der GESELLSCHAFT bestellten oder bezeichneten Anwalt Vollmacht erteilen und diesem gegenüber Auskünfte im erforderlichen Umfang geben. Soweit der KUNDE der GESELLSCHAFT die gerichtliche und außergerichtliche Rechtsverteidigung nicht vollständig übertragen kann, hat er der GESELLSCHAFT stattdessen im Innenverhältnis die alleinige Kontrolle hierüber einzuräumen; die GESELLSCHAFT wird die Rechtsverteidigung sodann im Einvernehmen mit dem KUNDEN durchführen. Wird rechtskräftig festgestellt oder besteht der begründete Verdacht, dass die ARBEITSERGEBNISSE oder Teile davon Rechten DRITTER unterliegen, kann die GESELLSCHAFT auf ihre Kosten und nach ihrer Wahl entweder die Rechte des DRITTEN für die betreffenden Teile erwerben oder die betreffenden Teile austauschen oder derart ändern, dass sie nicht mehr die Rechte des DRITTEN verletzen, jedoch weiterhin den vereinbarten Anforderungen im Wesentlichen genügen.

2. Sachmängel: Voraussetzung für die Geltendmachung von Mängelansprüchen ist die Reproduzierbarkeit oder Feststellbarkeit der Sachmängel. Der Kunde hat Sachmängel unverzüglich unter Angabe der ihm bekannten und zur Erkennung zweckdienlichen Informationen bei der GESELLSCHAFT zu melden und geeignete Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung des Sachmangels erleichtern und dessen Auswirkungen abwenden oder mindern. Sachmängel wird die GESELLSCHAFT nach ihrer Wahl beseitigen. Dabei ist die GESELLSCHAFT berechtigt, dem KUNDEN als Mängelbeseitigung auch gleichwertige Leistungen oder eine gleichwertige Umgehungslösung via Download bereitzustellen. Schlägt die Nachbesserung auch nach dem dritten Versuch fehl oder gelingt es der GESELLSCHAFT nicht eine Umgehungslösung bereitzustellen, so dass die ARBEITSERGEBNISSE für den KUNDEN gemäß den vereinbarten Anforderungen einsatzfähig ist, ist der KUNDE in Bezug auf die mangelhaften ARBEITSERGEBNISSE berechtigt, die Vergütung
2. Material defects: A prerequisite for the assertion of claims for defects is the possibility to reproduce or ascertain the material defects. The CUSTOMER shall report any material defects to the COMPANY without delay, stating the information known to it and useful for detection, and shall take appropriate measures to facilitate the detection of the material defect and to avert or reduce its effects. The COMPANY shall remedy material defects at its discretion. In this context, the COMPANY shall be entitled to provide the CUSTOMER with equivalent services or an equivalent workaround solution via download as a remedy for defects. If the rectification fails even after the third attempt or if the COMPANY does not succeed in providing a workaround so that the WORK RESULT is operational for the CUSTOMER in accordance with the agreed requirements, the CUSTOMER shall be entitled to reduce the remuneration for the defective WORK RESULT or to withdraw from the CONTRACT insofar as it cannot reasonably be expected to continue to adhere to the CONTRACT

für diese zu mindern oder vom VERTRAG zurückzutreten, soweit ihm ein weiteres Festhalten am VERTRAG aufgrund des Sachmangels nicht zumutbar ist. Hat die GESELLSCHAFT eine Teilleistung bewirkt, so kann der KUNDE vom ganzen VERTRAG nur zurücktreten, wenn er an der Teilleistung kein Interesse hat. Der KUNDE kann vom VERTRAG nicht zurücktreten, wenn die Pflichtverletzung unerheblich ist. Sofern der GESELLSCHAFT ein Verschulden zur Last fällt, ist der KUNDE berechtigt, Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen nach Maßgabe von § 6 der AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG zu verlangen.

§ 17 Änderungsverfahren (Change Request)

Änderungen oder Ergänzungen an den im VERTRAG festgelegten oder freigegebenen professionellen Serviceleistungen können im Wege des Änderungsverfahrens nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen vereinbart werden:

1. Antrag: Sowohl der KUNDE als auch die GESELLSCHAFT können jederzeit durch einen schriftlichen Antrag unter Beschreibung der gewünschten Änderungen oder Ergänzungen an den im VERTRAG festgelegten oder bereits freigegebenen Leistungen das Änderungsverfahren einleiten. Der Antrag (Change Request) ist schriftlich an den Ansprechpartner der anderen PARTEI zu übermitteln. Der Antrag muss ausreichende Informationen enthalten, um den Umfang und die Auswirkungen der gewünschten Leistungsänderung abschließend bewerten zu können.
2. Nachtragsangebot: Stellt der KUNDE einen Antrag auf Leistungsänderung, überprüft die GESELLSCHAFT diesen auf die Realisierbarkeit, den erforderlichen Zeitaufwand, eventuell zusätzlich entstehende Kosten und wird dem KUNDEN innerhalb eines Zeitraumes von spätestens zwei (2) Wochen ein schriftliches Nachtragsangebot auf Basis der jeweils geltenden Vergütungssätze der GESELLSCHAFT unterbreiten. Sollte der vorgenannte Zeitraum aufgrund der Komplexität oder des Umfangs des Antrags nicht ausreichend sein, teilt die GESELLSCHAFT dem KUNDEN dies vor Fristablauf unter Vorlage einer entsprechenden, aussagekräftigen Begründung mit und

due to the material defect. In case of partial performance by the COMPANY, the CUSTOMER may only withdraw from the entire CONTRACT if it has no interest in the partial performance. The CUSTOMER may not withdraw from the CONTRACT if the breach is insignificant. If the COMPANY is at fault, the CUSTOMER shall be entitled to claim damages or reimbursement of futile expenses in accordance with § 6 of the GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE.

§ 17 Change Request Procedure

Changes or additions to the professional services specified or released in the CONTRACT may be agreed by way of the Change Request Procedure pursuant to the following provisions:

1. Request: Both the CUSTOMER and the COMPANY may initiate the Change Request Procedure at any time by submitting a written request describing the desired changes or additions to the services specified in the CONTRACT or already approved. The change request must be submitted in writing to the contact person of the other PARTY. The request must contain sufficient information to allow a final assessment of the scope and impact of the requested change.
2. Supplementary offer: If the CUSTOMER submits a request for a change in performance, the COMPANY shall review it with regard to feasibility, the time required, any additional costs incurred and shall submit a written supplementary offer to the CUSTOMER within a period of no more than two (2) weeks on the basis of the COMPANY's currently applicable rates of remuneration. Should the aforementioned period not be sufficient due to the complexity or scope of the request, the COMPANY shall notify the CUSTOMER thereof before expiry of the deadline, submitting an appropriate, meaningful justification, and shall submit the supplementary OFFER as soon as

hat das Nachtragsangebot schnellstmöglich zu unterbreiten. Das Nachtragsangebot berücksichtigt insbesondere die folgenden Informationen:

- die technischen und funktionalen Auswirkungen in Bezug auf den Leistungsumfang, die sich aus der Durchführung der Leistungsänderung ergeben können, insbesondere (i) eine Anpassung der Aufwandsschätzung und (ii) ggf. zusätzliche Mitwirkungspflichten des KUNDEN, soweit sie von der GESELLSCHAFT bei Anwendung ordnungsgemäßer Sorgfalt vorhersehbar sind;
 - mögliche Auswirkungen auf Fristen und Termine und ggf. einen Vorschlag für einen geeigneten Zeitraum für die Durchführung der Leistungsänderung;
 - sonstige Umstände, die der KUNDE vernünftigerweise benötigt, um eine fundierte Entscheidung hinsichtlich des Nachtragsangebots treffen zu können.
3. Annahme: Der KUNDE wird die GESELLSCHAFT innerhalb von zwei (2) Wochen benachrichtigen, ob er das Nachtragsangebot annimmt. Bis zur Annahme des Nachtragsangebots ist die GESELLSCHAFT zur Erbringung der ursprünglich vereinbarten Leistungen berechtigt und verpflichtet, es sei denn der KUNDE verlangt eine Leistungsaussetzung. Akzeptiert der KUNDE das Nachtragsangebot wird die GESELLSCHAFT die Leistungsänderungen auf Grundlage des Nachtragsangebots umsetzen. Lehnt der KUNDE das Nachtragsangebot ab, führt die GESELLSCHAFT die Leistungserbringung im ursprünglich vereinbarten Umfang durch.
 4. Kosten: Stellt der KUNDE einen Antrag auf Leistungsänderung, so hat der KUNDE den dadurch entstehenden Aufwand der GESELLSCHAFT für die Untersuchung der gewünschten Leistungsänderung und für die Erstellung des Nachtragsangebots sowie etwaige Stillstandskosten (neutrale Zeiten) gesondert zu vergüten. Stellt die GESELLSCHAFT einen Antrag auf Leistungsänderung, weil die Änderung für die Leistungserbringung sachlich notwendig ist und war dieser Umstand für die GESELLSCHAFT bei Auftragserteilung unter Einhaltung ihrer Sorgfaltspflichten nicht erkennbar, so sind die Mehrkosten für das Nachtragsangebot ebenfalls durch den KUNDEN zu tragen. In allen anderen Fällen ist
- possible. The supplementary OFFER shall take into account, in particular, the following information:
- the technical and functional effects in relation to the scope of performance which may result from the implementation of the change in performance, in particular (i) an adjustment of the effort estimate and (ii) additional cooperation obligations of the CUSTOMER, if any, to the extent that they are foreseeable by the COMPANY in the exercise of due diligence;
 - possible effects on deadlines and dates and, if applicable, a proposal for a suitable period for implementation of the change;
 - other circumstances reasonably required by the CUSTOMER to make an informed decision regarding the supplementary OFFER.
3. Acceptance: The CUSTOMER shall notify the COMPANY within two (2) weeks on whether it accepts the supplementary OFFER. Until acceptance of the supplementary OFFER, the COMPANY shall be entitled and obliged to provide the originally agreed services, unless the CUSTOMER requests a suspension of performance. If the CUSTOMER accepts the supplementary OFFER, the COMPANY shall implement the changes in performance based on the supplementary OFFER. If the CUSTOMER rejects the supplementary OFFER, the COMPANY shall carry out the performance of services to the originally agreed extent.
 4. Costs: If the CUSTOMER submits a request for a change, the CUSTOMER shall separately remunerate the COMPANY's expenses incurred for the investigation of the requested change and for the preparation of the supplementary OFFER as well as any downtime costs (neutral times). If the COMPANY makes a request for a change because the change is factually necessary for the performance of the service and if this circumstance was not recognisable to the COMPANY when the order was placed in compliance with its duty of care, the additional costs for the supplementary OFFER shall also be borne by the CUSTOMER. In all other cases, the investigation of the desired

die Untersuchung der gewünschten Leistungsänderung und die Erstellung des Nachtragsangebots für den KUNDEN kostenfrei.

change in performance and the preparation of the supplementary OFFER shall be free of charge for the CUSTOMER.

IV. Teil: Definitionen und Klarstellungen

IV. Part: Definitions and clarifications

1. Soweit in den AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG ausschließlich die männliche Form für bestimmte Personen oder Personengruppen verwendet wird, erfolgt dies lediglich aus Vereinfachungsgründen. Die jeweilige Formulierung bezieht sich gleichermaßen auf alle Geschlechter.
2. Soweit nach diesen AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG eine Erklärung "in Schriftform" oder "schriftlich" abzugeben ist, kann diese - mit Ausnahme von Kündigungen oder eines Rücktritts - durch die GESELLSCHAFT auch in Textform, insbesondere durch E-Mail, gegenüber dem zuständigen Ansprechpartner des KUNDEN erklärt werden.
3. Im Übrigen gelten die nachfolgenden Definitionen:

"AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG" bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen;

"AKTUELLER STAND DER TECHNIK" umfasst die bis zum jeweiligen Zeitpunkt gewonnenen technischen Erkenntnisse, die Eingang in die betriebliche Praxis gefunden haben und allgemein anerkannt sind;

"ANALYSEN" bezeichnet die in § 4 Ziffer 3 der AGB DIENST- und WERKLEISTUNG näher beschriebenen Analysen, Untersuchungen, Auswertungen und Messungen von anonymisierten KUNDENDATEN und / oder sonstigen Daten und Informationen, wie beispielsweise Lizenzinformationen, technische Informationen oder solche Informationen, die sich aus den technischen, funktionalen Rahmenbedingungen des Einsatzes und der Nutzung der ATOSS PRODUKTE durch den KUNDEN ergeben;

"ANGEBOT" bezeichnet das Angebotschreiben der GESELLSCHAFT, welches den Inhalt der Leistungserbringung durch die GESELLSCHAFT definiert. Soweit die PARTEIEN den Leistungsinhalt infolge von Nachbestellungen erweitern, bezeichnet dieser Begriff auch das Nachtragsangebot in seiner zuletzt erweiterten

1. To the extent the masculine form for certain persons or groups of persons is exclusively used in the GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE, it is merely for the sake of simplification. The relevant wording shall refer equally to all genders.
2. Insofar as a declaration is to be made "in written form" or "in writing" in accordance with these GTC SOFTWARE MAINTENANCE, it may also be made by the COMPANY in text form, in particular by e-mail, to the relevant contact person of the CUSTOMER, with the exception of notices of termination or rescission.
3. In all other respects, the following definitions shall apply:

"GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE" means these General Terms and Conditions;

"CURRENT STATE OF THE ART" includes the technical knowledge gained up to the respective point in time, which has found its way into operational practice and is generally recognised;

"ANALYSES" means the analyses, investigations, evaluations and measurements of anonymised CUSTOMER DATA and / or other data and information, such as licence information, technical information or such information resulting from the technical, functional framework conditions of the deployment and use of the ATOSS PRODUCTS by the CUSTOMER, as described in more detail in § 4 clause 3 of the GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE;

"OFFER" means the letter of offer from the COMPANY defining the content of the performance by the COMPANY. Insofar as the PARTIES extend the content of the performance as a result of supplementary orders, this term shall also refer to the supplementary offer in its most recently amended version;

Form;

"ARBEITSERGEBNISSE" sind nur Ergebnisse von ausdrücklich vereinbarten Werkleistungen der GESELLSCHAFT, wie etwa kundenspezifische Sonderprogrammierungen oder kundenspezifische Anpassungen der ATOSS PRODUKTE (im Objektcode und / oder Quellcode);

"ATOSS PRODUKTE" bezeichnet die Gesamtheit der Softwareprogramme, welche die GESELLSCHAFT für den KUNDEN nach Maßgabe des VERTRAGS im Objektcode als MODULE für den Zweck der Installation und Nutzung auf dem System des KUNDEN liefert. Der Quellcode wird dem KUNDEN nicht überlassen;

"AVV" meint die Auftragsverarbeitungsvereinbarung, welche die GESELLSCHAFT als Auftragsverarbeiter und der KUNDE als Verantwortlicher gemäß Art. 28 DSGVO in Bezug auf die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogenen Daten des KUNDEN mit Unterzeichnung des VERTRAGS als integralen Vertragsbestandteil abschließen. Die AVV ist auf der ATOSS Website unter <https://www.atoss.com/de-de/avv> abrufbar;

"BERATER" bezeichnet Personal, welches im Auftrag und nach eigenem Ermessen der GESELLSCHAFT die Leistungserbringung durchführt;

"DOKUMENTATION" bezeichnet zusammengefasst derzeit die folgenden Dokumente: (i) die Anlage namens "Systemfreigaben und Voraussetzungen", (ii) die Anlage namens "Produktbeschreibung" und (iii) das Referenzhandbuch und sonstige bereitgestellte technische Dokumentation, jeweils in deren gültiger Fassung;

"DRITTER" meint jede natürliche oder juristische Person mit Ausnahme der PARTEIEN und den mit ihnen VERBUNDENEN UNTERNEHMEN, deren angestellte und freie Mitarbeiter, Leiharbeiter sowie von den PARTEIEN beauftragte externe Berater (wie etwa Unternehmensberater, Wirtschaftsprüfer und Rechtsberater);

"DSGVO" bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten,

"WORK RESULTS" mean only deliverables of expressly agreed work performances of the COMPANY, such as customized special programming or customized adaptations of ATOSS PRODUCTS (in object code and / or source code);

"ATOSS PRODUCTS" means the entirety of the software programs which the COMPANY delivers to the CUSTOMER in accordance with the CONTRACT in object code as MODULES for the purpose of installation and use on the CUSTOMER's system. The CUSTOMER will not receive the source code;

"DPA" means the Data Processing Agreement, that the COMPANY as Processor and the CUSTOMER as Controller conclude pursuant to Article 28 of the GDPR by signing the CONTRACT as an integral part of the CONTRACT with respect to the collection, processing and use of the CUSTOMER's personal data. The DPA is available on the ATOSS website at <https://www.atoss.com/en-gb/dpa>;

"CONSULTANT" means personnel who perform services on behalf of and at the sole discretion of the COMPANY;

"DOCUMENTATION" means, collectively, the following documents at this time: (i) the annex called "System Approvals and Requirements", (ii) the annex called "Product Description" and (iii) the reference manual and other technical documentation provided, in each case as amended;

"THIRD PARTY" means any natural person or legal entity other than the PARTIES and their AFFILIATED COMPANIES, their salaried and freelance employees, temporary workers and external consultants (such as management consultants, auditors and legal advisors) engaged by the PARTIES;

"GDPR" means the Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on

zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG;

"EREIGNIS HÖHERER GEWALT" ist ein Ereignis, welches für die PARTEIEN nicht vorhersehbar und auch unter Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht vermeidbar war. Dazu gehören insbesondere Naturkatastrophen, Brand- und Wasserschäden, Sturm, Terror, Krieg, Streiks und Arbeitskämpfe, Seuchen (einschließlich Epidemien und Pandemien), soweit ein Gefahrenniveau von mindestens „mäßig“ durch das Robert-Koch-Institut oder durch eine Einschätzung der Weltgesundheitsorganisation WHO festgelegt ist;

"GESELLSCHAFT" meint die vertrags-schließende ATOSS Konzerngesellschaft;

"KARDINALPFLICHT" bezeichnet gemäß § 6 Ziffer 2 der AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG eine wesentliche Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS überhaupt erst ermöglicht oder auf deren Einhaltung der KUNDE regelmäßig vertraut und vertrauen darf;

"KUNDE" bezeichnet den Vertragspartner der GESELLSCHAFT;

"KUNDENDATEN" bezeichnet die personenbezogenen Daten oder die sonstigen Daten, welche der KUNDE in den ATOSS PRODUKTEN einstellt, dort bearbeitet und speichert;

"MATERIALIEN" bezeichnet die Implementierung, Konfiguration, Parametrierung, Stammdatenpflege und sonstigen Leistungsbestandteile zum Customizing der ATOSS PRODUKTE sowie die Konfigurationen von sonstigen Computerprogrammen, Technologien und Hardware ebenso wie bspw. für den KUNDEN einzurichtende Schnittstellen, Skripte oder Protokolle sowie alle Informationen, Datensätze und Dokumente, einschließlich Skizzen, Entwürfe, Konzepte, Präsentationen - egal, ob in Print oder in elektronischer Form - die durch die GESELLSCHAFT geschaffen wurden oder werden;

"MODULE" bezeichnet die vom KUNDEN bestellten Softwareprogramme der GESELLSCHAFT. Die MODULE werden dem KUNDEN von der GESELLSCHAFT im nicht parametrisierten Zustand in ihren

the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC;

"EVENT OF FORCE MAJEURE" means an event which could not have been foreseen by the PARTIES and which could not have been avoided even by exercising due care. This shall include in particular natural disasters, fire and water damage, storms, terror, war, strikes and industrial disputes, diseases (including epidemics and pandemics), insofar as a risk level of at least "moderate" is defined by the Robert Koch Institute or by an assessment of the World Health Organisation WHO;

"COMPANY" means the contracting ATOSS Group Company;

"CARDINAL OBLIGATION" means, in accordance with 6 clause 2 of the GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE a material contractual obligation the fulfilment of which is a prerequisite for the proper performance of the CONTRACT or on the fulfilment of which the CUSTOMER regularly relies and may rely;

"CUSTOMER" means the contracting party of the COMPANY;

"CUSTOMER DATA" means the personal data or other data which the CUSTOMER enters into, processes and stores in the ATOSS PRODUCTS;

"MATERIALS" mean the implementation, configuration, parameterisation, maintenance of master data and other service components for customising the ATOSS PRODUCTS as well as the configurations of other computer programs, technologies and hardware as well as, e.g. interfaces, scripts or protocols to be set up for the CUSTOMER, as well as all information, data records and documents, including sketches, drafts, concepts, presentations, whether in print or electronic form, which have been or will be created by the COMPANY;.

"MODULES" mean the COMPANY software programmes ordered by the CUSTOMER. The MODULES are made available to the CUSTOMER by the COMPANY for use in a non-parameterised

Standardfunktionen nach Maßgabe eines abgeschlossenen VERTRAGS zur Nutzung zur Verfügung gestellt;

"PARTEI" bezeichnet entweder den KUNDEN oder die GESELLSCHAFT als jeweiligen Vertragspartner; beide Vertragspartner zusammen werden als "PARTEIEN" bezeichnet;

"VERBUNDENES UNTERNEHMEN" bezeichnet jedes Unternehmen, das direkt oder indirekt von einer PARTEI kontrolliert wird oder unter gemeinsamer Kontrolle mit einer PARTEI steht. "Kontrolle" im Sinne dieser Definition bedeutet (i) direktes oder indirektes Eigentum oder Kontrolle von mehr als 50% der stimmberechtigten Anteile des betreffenden Unternehmens und / oder (ii) die Fähigkeit, die Leitung und die Politik des betreffenden Unternehmens zu lenken oder zu veranlassen;

"VERTRAG" bezeichnet die Gesamtheit von Rechten und Pflichten der PARTEIEN, welche sich je nach Einzelfall ergeben aus (a) dem ANGEBOT, (b) diesen AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG, (c) der AVV und (d) den sonstigen im ANGEBOT referenzierten Anlagen; der VERTRAG kommt durch schriftliche Auftragsbestätigung oder Gegenzeichnung durch die GESELLSCHAFT gegenüber dem KUNDEN zustande;

"VERTRAULICHE INFORMATIONEN" bezeichnet sämtliche Informationen, einschließlich Daten und sonstige Materialien, die von der GESELLSCHAFT oder dem KUNDEN – ungeachtet dessen, ob diese schriftlich, elektronisch oder mündlich mitgeteilt werden – (i) als "vertraulich" gekennzeichnet oder in sonstiger Weise als vertraulich eingestuft wurden oder (ii) welche ein vernünftiger DRITTER aufgrund ihres Wesens oder aufgrund der Umstände als schutzwürdig und deshalb als vertraulich betrachten würde. Als solche vertrauliche Informationen gelten insbesondere die KUNDENDATEN, Informationen über die Geschäftstätigkeiten und / oder -prozesse der PARTEIEN sowie sämtliche Software, Technologien und das Know-How der GESELLSCHAFT in jeglicher Form, einschließlich der MODULE, der DOKUMENTATION und deren Aktualisierungen und Bearbeitungen, das Geschäftsmodell sowie die Kooperationspartner und Lieferanten der GESELLSCHAFT, Preise, Angebotsunterlagen, (Marketing-) Ideen, Broschüren,

state in their standard functions in accordance with a CONTRACT concluded";

"PARTY" means either the CUSTOMER or the COMPANY as the respective contracting party; collectively, both contracting parties are referred to as "PARTIES";

"AFFILIATED COMPANY" means any entity that is directly or indirectly controlled by or under common control with a PARTY. "Control" for the purposes of this definition means (i) direct or indirect ownership or control of more than 50% of the voting shares of the relevant company and / or (ii) the ability to direct or cause the direction of the management and policies of the relevant company;

"CONTRACT" means the entirety of the rights and obligations of the PARTIES arising, as the case may be, from (a) the OFFER, (b) these GTC SERVICES AND WORKS PERFORMANCE, (c) the DPA and (d) the other Annexes referenced in the OFFER; the CONTRACT shall be concluded by written order confirmation or countersignature by the COMPANY vis-à-vis the CUSTOMER;

"CONFIDENTIAL INFORMATION"

means any information, including data and other materials, which the COMPANY or the CUSTOMER – whether communicated in writing, electronically or orally – (i) has designated as "confidential" or otherwise deemed confidential or (ii) which a reasonable THIRD PARTY would, by its nature or by reason of the circumstances, consider to be entitled to protection and therefore confidential. Such confidential information shall in particular include the CUSTOMER DATA, information on the business activities and / or processes of the PARTIES as well as all software, technologies and know-how of the COMPANY in any form, including the MODULES, DOCUMENTATION and their updates and adaptations, the business model as well as the cooperation partners and suppliers of the COMPANY, prices, offer documents, (marketing) ideas, brochures, advertising materials and presentations, concepts as well as all copies and records made thereof. Confi-

Werbematerialien und Präsentationen, Konzepte sowie sämtliche hiervon erstellte Kopien und Aufzeichnungen. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, (i) die von der offenlegenden PARTEI ausdrücklich als "nicht vertraulich" gekennzeichnet wurden; (ii) die die empfangende PARTEI ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung rechtmäßig entwickelt oder erworben hat; (iii) die bereits allgemein bekannt sind oder nachträglich allgemein bekannt werden, ohne dass die empfangende PARTEI dies zu vertreten hat oder dies auf einen Vertragsbruch zurückzuführen ist; (iv) die der empfangenden PARTEI von einem DRITTEN, welcher zur Offenlegung berechtigt ist, ohne Verstoß gegen diese AGB DIENST- UND WERKLEISTUNG mitgeteilt oder überlassen werden oder (v) die von der offenlegenden PARTEI mit ausdrücklicher schriftlicher Erlaubnis zur Bekanntmachung freigegeben wurden;

"WERKTAG" meint die Wochentage von Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzlich anerkannte Feiertage am Sitz der GESELLSCHAFT).

dential Information shall not include information (i) expressly marked as "non-confidential" by the disclosing PARTY; (ii) lawfully developed or acquired by the receiving PARTY without any obligation of confidentiality; (iii) which is already generally known or subsequently becomes generally known through no fault of the receiving PARTY or as a result of a breach of CONTRACT; (iv) which is communicated or provided to the receiving PARTY by a THIRD PARTY entitled to make disclosure without breach of these GTC SOFTWARE MAINTENANCE; or (v) which has been released for disclosure by the disclosing PARTY with express written permission. .

"BUSINESS DAY" means the weekdays from Monday to Friday (excluding public holidays recognised by law at the registered office of the COMPANY).
