

## APPENDIX BASIC TECHNICAL SERVICES

### ATOSS Time Control CLOUD24/7

#### DEUTSCH - ENGLISH

Diese Anlage beschreibt die TECHNISCHEN BASISLEISTUNGEN, an welche sich die GESELLSCHAFT im Rahmen der Bereitstellung des CLOUD SERVICE auf der Grundlage eines VERTRAGS mit dem KUNDEN gebunden fühlt.

This Appendix describes the BASIC TECHNICAL SERVICES to which COMPANY considers itself to be bound in the context of provision of the CLOUD SERVICE on the basis of a CONTRACT with CUSTOMER.

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

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

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

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

Dieser Anlage gliedert sich in die folgenden Teilbereiche:

This Appendix is divided into the following Parts:

- I. Teil: Technische Einrichtung und Betrieb 1
- II. Teil: Softwarepflege ..... 4
- III. Teil: Datensicherungen ..... 4
- IV. Teil: Besondere technische Einrichtung und Betrieb ..... 5

- I. Part: Technical set-up and operation..... 1
- II. Part: Software maintenance ..... 3
- III. Part: Data backups ..... 4
- IV. Special technical set-up and operation.... 5

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

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

- 1. Allgemeine technische Einrichtung
- (1) Folgende TECHNISCHE BASISLEISTUNGEN sind im Leistungsumfang inkludiert:

- 1. General technical set-up
- (1) The following BASIC TECHNICAL SERVICES are included in the scope of services:

- Die Kommunikation zwischen dem Cloud Service und dem Webclient erfolgt über HTTPS unter Verwendung von TLS 1.2

- The communication between the CLOUD SERVICE and the web client is done via HTTPS using TLS 1.2 or higher. ATOSS

oder höher. ATOSS verwendet ein Wildcard Zertifikat mit der Domain \*.atoss.com.

uses a wildcard certificate with the domain \*.atoss.com.

- Einrichtung des Dateitransfers über SFTP
  - Unterstützung bei der Anbindung an den KUNDEN eigenen Email-Server
  - Unterstützung bei der technischen Einrichtung der Kommunikation von Web Services (soweit entsprechende Lizenz erworben)
  - Unterstützung bei der netzwerktechnischen Anbindung von Terminals (soweit entsprechende Lizenz erworben)
  - Rückspielen von Datensicherungen
  - Aktivierung der Push-Notifikation für ATOSS Mobile App (soweit entsprechende Lizenzen erworben)
- Setting up file transfer with SFTP
  - Supporting the establishment of a connection to CUSTOMER's own email server
  - Supporting the technical set-up of communication with web services (provided corresponding license is ordered)
  - Supporting the establishment of network connections for terminals (provided corresponding license is ordered)
  - Restoring data backups
  - Activating the push-notification for the ATOSS mobile app (provided corresponding license is ordered)

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

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

- (2) Insbesondere folgende besondere technische Leistungen sind **nicht inkludiert**, können jedoch gegen entsprechende Gebühr gesondert vom KUNDEN beauftragt werden:
- VPN Anbindung
  - Bereitstellung eines Testsystems
  - Datenübertragung zwischen Produktiv- und Testsystem
- (3) Insbesondere folgende technische Leistungen sind technisch **nicht** möglich:
- Hosting von Software von Terminalherstellern
- (2) In particular, the following special technical services are expressly **not included** but can be ordered by CUSTOMER for an additional fee:
- VPN connection
  - Provision of a test system
  - Data transfer between productive and test systems
- (3) In particular, the following technical services are expressly indicated as **not** possible:
- Hosting of terminal manufacturers' software

- Einspielen von Aktualisierungen auf Kundenwunsch
  - Individuelle Vereinbarungen zu technischen Servicezeiten
  - Individuelle Regeln zur Datenaufbewahrung
  - Individuelle Vereinbarung zur Datenhaltung
  - Nutzung eigener Kundenzertifikate
  - Auswahl eines Wunsch-Domain-Namens
- Installation of updates at customer's request
  - Individual agreements on technical service times
  - Individual regulations on data retention
  - Individual agreements on data storage
  - Use of own customer certificates
  - Selection of a desired domain name
2. Voraussetzungen für die technische Einrichtung und den Betrieb i.S.v. Ziffer 1 im I. Teil dieser Anlage
2. Requirements for the technical set-up and operation within the meaning of section 1 in I. Part of this Appendix
- Die GESELLSCHAFT wird dem KUNDEN mit einem Vorlauf von ca. drei (3) Wochen den Zeitraum, in welchem die Leistungen entsprechend Ziffer 1 Abs. (1) im I. Teil in dieser Anlage erfolgen werden, mitteilen;
  - Der KUNDE stellt die Verfügbarkeit der technischen und fachlichen Ansprechpartner mit ausreichend Know-How, Rechten und Entscheidungskompetenzen während des von der GESELLSCHAFT vorgegebenen Zeitraums zur Leistungserbringung sicher;
  - Die Kommunikation zwecks Abstimmung und Durchführung der Leistungen erfolgt je nach eingesetztem Mitarbeiter der GESELLSCHAFT ausschließlich in Deutsch oder in Englisch. Der KUNDE wird die entsprechende Fremdsprachenqualifikation bei der Auswahl seiner technischen und fachlichen Ansprechpartner berücksichtigen;
  - Der KUNDE wird dafür sorgen, dass der GESELLSCHAFT die für die technische Einrichtung erforderlichen Informationen und sonstigen Anforderungen vollständig und korrekt zur Verfügung gestellt werden.
- COMPANY shall inform CUSTOMER of the period of time in which the services detailed in section 1 para. (1) in I. Part of this Appendix are to be provided, giving three (3) weeks' notice;
  - CUSTOMER shall ensure the availability of the technical and professional contact partners with sufficient expertise, authorizations and discretionary competence for the duration of the period of time specified by COMPANY for the provision of services;
  - Communication for the purposes of coordinating and performing services shall take place exclusively in German or in English, depending on the employees deployed by COMPANY. CUSTOMER shall take into account the foreign language qualifications of its employees when selecting its technical and professional contact partner;
  - CUSTOMER shall ensure that COMPANY is provided with the information required for the technical set-up, that the information provided is complete and correct, and that all other requirements are met.

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

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

## II. Teil: Softwarepflege

Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN im Rahmen der Softwarepflege KONTINUIERLICHE MODIFIKATIONEN zur Verfügung. Solche KONTINUIERLICHEN MODIFIKATIONEN können auch in nur einzelnen MODULEN erfolgen. KONTINUIERLICHE MODIFIKATIONEN werden von der GESELLSCHAFT ohne weitere Vorankündigung innerhalb der Wartungsfenster, wie in dem SLA zum CLOUD SERVICE festgelegt, eingespielt. Die Bereitstellung völlig neuer Funktionen, die eine wesentliche Erweiterung des Leistungsumfanges bedeuten sowie die Bereitstellung neuer MODULE sind nicht Bestandteil dieser Softwarepflege. Solche Erweiterungen und die Bereitstellung werden von der GESELLSCHAFT nur gegen gesonderte Gebühr angeboten.

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

## III. Teil: Datensicherungen

Die Datensicherungen werden verschlüsselt und geo-redundant für sieben (7) Tage vorgehalten. Details zu der Datensicherung und der jeweiligen Wiederherstellung der Daten können im Kundenbereich des Internetauftritts der GESELLSCHAFT eingesehen werden.

Das Datenvolumen für Datensicherungen ist in den laufenden Gebühren inkludiert. Das bereitgestellte Datenvolumen wird auf Basis einer durchschnittlich zur erwartenden Datensicherungsnutzung entsprechend der LIZENZMETRIK zur Verfügung gestellt. Der KUNDE hat sicherzustellen, dass er stets nur für die ordnungsgemäße, laufende Nutzung des CLOUD SERVICE erforderlichen KUNDENDATEN und sonstige damit im Zusammenhang stehende Informationen, im CLOUD SERVICE speichert. Der KUNDE ist diesbezüglich verpflichtet, sämtliche nicht mehr benötigte KUNDENDATEN und Informationen, wie z. B. Reportausgaben und Daten von und zu Schnittstellen,

## II. Part: Software maintenance

COMPANY will provide CUSTOMER with CONTINUOUS MODIFICATIONS and enhancements on an ongoing basis as part of software maintenance. Such CONTINUOUS MODIFICATIONS can also be provided for individual MODULES only. COMPANY shall install CONTINUOUS MODIFICATIONS without further prior notice and within the maintenance windows as defined in the SLA for the CLOUD SERVICE. The provision of entirely new functions that signify a significant extension to the scope of service and the provision of new MODULES are not included in the software maintenance. COMPANY only offers such extensions and their provision for a separate fee.

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

## III. Part: Data backups

Data backups are stored in encrypted and geo-redundant form for seven (7) days. Details of the data backup and data restoration can be accessed in the customer area of COMPANY's website.

The data volume for data backups is included in the agreed fees. The data volume made available is provided on the basis of the average expected data backup usage according to LICENSE METRICS. CUSTOMER must ensure that it only ever saves CUSTOMER DATA and other associated information in the CLOUD SERVICE, which is necessary for the proper use of the CLOUD SERVICE. CUSTOMER is obliged to delete all CUSTOMER DATA and information that is no longer required, such as reports and data transferred to and from interfaces, as soon as the purpose of use no longer exists. If COMPANY determines that

unmittelbar nach Wegfall des Nutzungszwecks zu löschen. Sofern die GESELLSCHAFT feststellt, dass das tatsächlich benötigte Datenvolumen des KUNDEN signifikant von dem durchschnittlich zu erwartenden, üblichen Datenvolumen abweicht, ist diese berechtigt, die laufenden Gebühren entsprechend des tatsächlich benötigten Datenvolumens anzupassen.

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

In diesem IV. Teil der Anlage werden der Leistungsumfang und die Voraussetzungen für besondere technische Einrichtung und Betriebsleistungen dargestellt, welche gemäß Ziffer 1 Abs. (2) im I. Teil dieser Anlage nicht in der Standardeinrichtung des CLOUD SERVICES inkludiert sind.

Die jeweiligen Angaben unter diesem IV. Teil gelten daher nur für den Fall, dass der Kunde die jeweils nachstehende Leistung individuell und gesondert beauftragt hat:

1. Aufbau und Betrieb eines Virtual-Private-Network (VPN)-Tunnels (site-to-site)
- (1) Bei besonderer Beauftragung eines Virtual-Private-Network (VPN)-Tunnels sind folgende TECHNISCHEN BASISLEISTUNGEN im Leistungsumfang inkludiert:
  - Aufbau eines Virtual-Private-Network VPN-Tunnels (site-to-site)
  - Abstimmung zu den Anforderungen und zwecks Terminierung der technischen Einrichtung und Mitwirkungen auf Kundenseite (per Telefonat, max. 60 Minuten)

Nach Beauftragung wird sich ein ATOSS Ansprechpartner zwecks Terminabstimmung mit dem KUNDEN in Verbindung setzen. Vorlaufzeiten für diese besondere technische Einrichtung betragen üblicherweise ca. 6-8 Wochen.

Sämtliche Leistungen erfolgen ausschließlich per remote. Sollte ein vor Ort Einsatz gewünscht oder erforderlich sein, werden die Leistungen der GESELLSCHAFT nach Zeit und Aufwand zzgl. Reisezeiten und Reisekosten, wie im Angebot näher beschrieben, in Rechnung gestellt. Etwaige

the data volume actually required by CUSTOMER deviates significantly from the average expected and usual data volume, COMPANY shall be entitled to adjust the agreed fees in accordance with the data volume actually required by CUSTOMER.

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

This IV. Part of the Appendix describes the scope of services and the requirements for special technical set-up and operation which are not included in the general set-up and operation of the CLOUD SERVICE according to section 1 para (2) in I. Part of this Appendix

The corresponding information as stated under this IV. Part therefore only applies in the event that the CUSTOMER has individually and additionally ordered the respective technical services:

1. Set-up and operation of a virtual private network (VPN) tunnel (site-to-site)
- (1) In case of a special order of a virtual private network (VPN) tunnel, the following TECHNISCHEN BASISLEISTUNGEN are included in the scope of services:
  - Set-up of a virtual private network (VPN) tunnel (site-to-site)
  - Kick-off meeting to align the requirements and for the purpose of scheduling the technical set-up and cooperation on the customer side (conducted by telephone call, max. 60 minutes)

After COMPANY has accepted the special order, the ATOSS contact person will contact the CUSTOMER to arrange a meeting. Lead times for this special technical set-up are usually about 6-8 weeks.

All services are provided exclusively via remote. If on-site deployment is desired or necessary, the services of the COMPANY will be invoiced according to time and effort plus travel time and travel costs as described in detail in the special offer. Any additional coordination rounds or set-up services as well as further support for these

zusätzliche Abstimmungsrunden oder Einrichtungsleistungen ebenso wie weiterer Support für diese Leistungen sind nicht enthalten, können aber im Bedarfsfall jederzeit gegen entsprechende Gebühren beauftragt werden.

(2) Voraussetzungen für den Aufbau eines VPN-Tunnels

Der Aufbau eines VPN-Tunnels erfordert eine enge Zusammenarbeit zwischen dem KUNDEN und der GESELLSCHAFT sowie ggf. von Drittdienstleistern, welche hinsichtlich der Netzwerkkommunikation auf Kundenseite involviert sind oder auf Wunsch des KUNDEN durch den Aufbau eines VPN Tunnels mit dem CLOUD SERVICE verbunden werden sollen. Im Rahmen der Zusammenarbeit hat der KUNDE insbesondere folgende Mitwirkungen zu erbringen:

- Bereitstellung und Sicherstellen der Verfügbarkeit der technischen Ansprechpartner mit hinreichender Qualifikation (technisch/fachliches Know-how, Entscheidungskompetenzen, Fremdsprachenqualifikation in Englisch und Deutsch)
- Ausfüllen und Freigabe der bearbeiteten Checkliste "VPN Inbetriebnahme"
- Bereitstellung aller sonstigen Anforderungen, die für die Einrichtung des VPN-Tunnels (site-to-site) erforderlich sind

(3) Besondere Bedingungen

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

Sollte im Rahmen der Zusammenarbeit eine Koordination oder Abstimmung zu einem oder mehreren Drittdienstleistern, welche hinsichtlich der Netzwerkkommunikation auf Kundenseite involviert sind oder auf Wunsch des KUNDEN durch den Aufbau eines VPN Tunnels mit dem CLOUD SERVICE verbunden werden sollen, erforderlich sein, hat der KUNDE die Koordination und

services are not included, but can be additionally ordered at any time if necessary for a corresponding fee.

(2) Requirements for setting up a VPN tunnel

The set-up of a VPN tunnel requires close cooperation between the CUSTOMER and the COMPANY as well as, if applicable, third party service providers who are involved in network communication on the customer's side or who shall be connected to the CLOUD SERVICE through the set-up of a VPN tunnel at the request of the CUSTOMER. Within the framework of the cooperation, the CUSTOMER must in particular provide the following contributions:

- Providing and ensuring the availability of technical contact persons with adequate qualifications (technical/specialist know-how, decision-making skills, foreign language qualifications in English and German)
- Fill out and final approval of the edited checklist "VPN commissioning"
- Provision of all other requirements necessary for setting up the VPN tunnel (site-to-site)

(3) Specific applicable provisions

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

If, in the course of the cooperation, coordination or alignment with one or more third party service providers which are involved in network communication on the CUSTOMER's side or which are to be connected to the CLOUD SERVICE through the establishment of a VPN tunnel at the request of the CUSTOMER is required, the CUSTOMER shall be solely responsible for the coordination and agreement with such third

Abstimmung mit einem solchen Drittdienstleister alleinverantwortlich zu übernehmen und wird der GESELLSCHAFT ggf. die dafür erforderlichen zusätzlichen Anforderungen und sonstigen Informationen, die zum Aufbau der Netzwerkkommunikation erforderlich sind, fristgerecht und vollständig bereitstellen. Sollten sich nachträgliche Änderungen nach der bereits übermittelten Checkliste "VPN Inbetriebnahme" und den bereits abgestimmten Anforderungen ergeben, wird die GESELLSCHAFT dem KUNDEN daraufhin bei der Änderung des Aufbaus eines VPN-Tunnels gerne kostenpflichtig unterstützen und in Bezug auf diese Änderungen ein gesondertes Angebot erstellen.

Diesbezüglich weist die GESELLSCHAFT den KUNDEN darauf hin, dass ein angebundener Drittdienstleister jederzeit die entsprechenden Schnittstellen für die Datenübergabe über den VPN-Tunnel ändern kann, ohne dass die GESELLSCHAFT hierauf Einfluss hat. Für Schäden oder sonstige Nachteile, die der KUNDE durch oder im Zusammenhang mit einer Änderung der Schnittstelle durch einen angebotenen Drittdienstleister erleidet und deren Verursachung die GESELLSCHAFT nicht zu vertreten hat, haftet die GESELLSCHAFT nicht. Der KUNDE haftet in solchen Fällen für Schäden der GESELLSCHAFT, welche auf schuldhafte Handlungen oder Unterlassungen des Drittdienstleisters des KUNDEN beruhen, wie für eigenes Verschulden.

## 2. Bereitstellung eines Testsystems

(1) Bei besonderer Beauftragung eines Testsystems sind die folgenden TECHNISCHE BASISLEISTUNGEN im Leistungsumfang inkludiert:

- Der I. bis III. Teil dieser Anlage finden auf die Bereitstellung des Testsystems entsprechende Anwendung.

(2) Ergänzend gelten die folgenden Bestimmungen:

- Die GESELLSCHAFT stellt das Testsystem mit einer Verfügbarkeit von 99% im Monat zur Verfügung. Die Berechnung dieser Verfügbarkeitsrate ermittelt sich gemäß der Anlage "SLA – ATOSS Time Control CLOUD24/7". Jegliche Bereitstellung außerhalb dieser vereinbarten Verfügbarkeit ist nicht geschuldet.

party service provider and shall provide the COMPANY with any additional requirements and other information required for the establishment of network communication in a timely and complete manner. If subsequent changes are made in accordance with the "VPN commissioning" checklist already provided and the requirements already agreed, the COMPANY will then be pleased to provide the CUSTOMER with support in changing the set-up of a VPN tunnel for a fee and will prepare a separate offer with regard to these changes.

In this respect, the COMPANY points out that a connected third-party service provider may change the relevant interfaces for data transfer via the VPN tunnel at any time without the COMPANY having any influence on this. The COMPANY shall not be liable for losses or other disadvantages suffered by the CUSTOMER as a result of or in connection with a change of interface by a connected third-party service provider and for which the COMPANY is not responsible. In such cases, the CUSTOMER shall be liable for the losses to the COMPANY resulting from culpable acts or omissions of the CUSTOMER's third party service provider as if they were his own fault.

## 2. Set-up and operation of a test system

(1) In case of a special order of a test system, the following BASIC TECHNICAL SERVICES are included in the scope of services

- I. to III. Part of this Appendix shall apply accordingly to the provision of the test system.

(2) In addition, the following provisions shall apply:

- The COMPANY provides the test system with an availability of 99% per month. This availability rate is calculated in accordance with the Appendix "ATOSS Time Control CLOUD24/7". Any provision outside this agreed availability is not owed.

- Im Übrigen finden die Bestimmungen der Anlage "SLA – ATOSS Time Control CLOUD24/7" für das Testsystem entsprechende Anwendung.
- (3) Datenübertragung zwischen Produktiv- und Testsystem
- Auf dem vom KUNDEN beauftragten Testsystem wird nach Anforderung durch den KUNDEN einmalig ein aktueller, nicht anonymisierter Abzug der Daten des Produktivsystems des KUNDEN eingespielt (ohne kundenspezifische Skripte und Reports, soweit diese nicht im Standard überführbar sind).

\*\*\*

\*\*\*