

ANLAGE TECHNISCHE BASISLEISTUNGEN

ATOSS STAFF EFFICIENCY SUITE Cloud Solution

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.

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.

Dieser Anlage gliedert sich in die folgenden Teilbereiche:

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

I. Teil: Allgemeine technische Einrichtung und Betrieb

1. Allgemeine technische Einrichtung

(1) Folgende technische Basisleistungen sind im Leistungsumfang inkludiert:

- Die Kommunikation zwischen dem Cloud Service und dem Webclient erfolgt über HTTPS unter Verwendung von TLS 1.2 oder höher. ATOSS verwendet standardmäßig ein Wildcard Zertifikat mit der Domain *.atoss.com. Optional ist die Nutzung eigener Kundenzertifikate und die Auswahl eines Wunsch-Domain-Namens möglich.
- Einrichtung des Dateitransfers über sftp
- Unterstützung bei der Einrichtung von Single-Sign-On (SSO) über Kerberos oder SAML (soweit SAML Lizenz erworben)
- Unterstützung bei der Einrichtung einer LDAP-Authentifizierung
- Technische Anbindung für Export Groupware-Kalendereinträge (soweit entsprechende Lizenz erworben)
- Unterstützung bei der Anbindung an den KUNDEN eigenen Mail-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 Push Notifikation für ATOSS Mobile App (soweit entsprechende Lizenzen erworben)
- Einspielen von Aktualisierungen auf Kundenwunsch

- Bereitstellung eines zeitlich befristeten Release-Test-Systems je Release

Erläuterung: Das Release-Test-System dient zum Testen eines neuen Releases vor dem Einspielen des neuen Releases auf dem Produktivsystem.

Der Leistungsumfang eines zeitlich befristeten Release-Test-System entspricht den Angaben unter Teil I. dieser Anlage mit Ausnahme der Leistungen (i) Rückspielen von Datensicherungen und (ii) Einspielen von Aktualisierungen auf Kundenwunsch. Zudem werden Softwarepflegeleistungen (Teil II dieser Anlage) und Datensicherungen (Teil III dieser Anlage) für das Release-Test-System nicht erbracht und sind hiermit explizit vom Leistungsgegenstand ausgeschlossen. Die Anlage „SLA – ATOSS Staff Efficiency Suite Cloud Solution“ findet auf die Bereitstellung eines Release-Test-Systems ebenfalls keine Anwendung.

Das Release-Test-System steht dem KUNDEN für einen Zeitraum von 8 Wochen zur Verfügung.

Im Release-Test-System werden nur jene im Aufgabenmanagement konfigurierten Jobs ausgeführt, die für eine Ausführung in einem Testsystem konfiguriert wurden.

Auf dem Release-Test-System wird einmalig ein aktueller, nicht anonymisierter Abzug der Daten aller Mandanten des Produktivsystems des KUNDEN eingespielt sowie das Verzeichnis „dynamic content“ und „custom“ mit allen Unterverzeichnissen (mit Ausnahme aller Unterverzeichnisse „adp“, „input“, „output“)

Eine nachträgliche Änderung von bereits eingerichteten bzw. bestehenden technischen Konfigurationen oder das Hinzufügen von Konfigurationen kann auf Kundenwunsch 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 entsprechende Gebühr gesondert zu beauftragen.

(2) Insbesondere folgende besondere technische Leistungen sind **nicht inkludiert**, können jedoch gegen entsprechende Gebühr gesondert vom KUNDEN beauftragt werden:

- VPN Anbindung
- Bereitstellung eines Testsystems (zusätzlich zu dem inkludierten Release-Test-System)
- Datenübertragung zwischen Produktiv- und Testsystem
- Bereitstellung eines Archivsystems
- Individuelle Vereinbarung zum Hosting Partner
- Individuelle Vereinbarung zur Datenhaltung

(3) Insbesondere folgende technische Leistungen sind technisch **nicht** möglich:

- Hosting von Software von Terminalherstellern
- Individuelle Vereinbarungen zu technischen Servicezeiten
- Individuelle Regeln zur Datenaufbewahrung

2. Voraussetzungen für die technische Einrichtung und den Betrieb i.S.v. Ziffer I.1 in I. Teil dieser Anlage

- Die GESELLSCHAFT wird dem KUNDEN mit einem Vorlauf von ca. drei (3) Wochen den Zeitraum, in welchem die Leistungen entsprechend Ziffer I.1 Abs. (1) 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.

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 3 der CLOUD AGB.

II. Teil: Softwarepflege

Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN im Rahmen der Softwarepflege KONTINUIERLICHE MODIFIKATIONEN (in Rahmen von Releases) zur Verfügung. Solche KONTINUIERLICHE MODIFIKATIONEN können auch in nur einzelnen MODULEN erfolgen. Die GESELLSCHAFT wird den Kunden rechtzeitig vor dem Einspielen von KONTINUIERLICHEN MODIFIKATIONEN über das hierfür erforderliche Wartungsfenster informieren. 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 Internetauftrittes 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, unmittelbar nach Wegfall des Nutzungszwecks zu löschen. Sofern die GESELLSCHAFT feststellt, dass das tatsächlich benötigte Datenvolumen des KUNDEN signifikant von dem durchschnittlich zur 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 I.1(2) 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 technische Basisleistungen im Leistungsumfang inkludiert:

- Aufbau eines VPN Tunnels
- Abstimmung zu den Anforderungen und zwecks Terminierung der technischen Einrichtung und Mitwirkungen auf Kundenseite (per Telefonat, max. 60 Minuten)

Nach vorgenannter Beauftragung wird sich ihr 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 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 der Side to Side VPN Tunnel 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 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 angebundener 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 schuldhaftes Handeln oder Unterlassungen des Drittdienstleiters des KUNDEN beruhen, wie für eigenes Verschulden.

2. Bereitstellung eines Testsystems (zusätzlich zu dem inkludierten Release-Test-System)

(1) Bei besonderer Beauftragung eines Testsystems sind die folgenden technischen Basisleistungen im Leistungsumfang inkludiert:

- Bei besonderer Beauftragung eines Testsystems finden die Teile I. bis III. dieser Anlage 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 Staff Efficiency Suite Cloud Solution“. Jegliche Bereitstellung außerhalb dieser vereinbarten Verfügbarkeit ist nicht geschuldet.
- Im Übrigen finden die Bestimmungen der Anlage „SLA – ATOSS Staff Efficiency Suite Cloud Solution“ 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 aller Mandanten des Produktivsystems des KUNDEN eingespielt (ohne kundenspezifische Skripte und Reports, soweit diese nicht im Standard überführbar sind).

3. Bereitstellung eines Archivsystems (Zusatzoption bei Wechsel von On Premises in die Cloud)

(1) Bei besonderer Beauftragung eines Archivsystems sind die folgenden technischen Basisleistungen im Leistungsumfang inkludiert:

- Die Kommunikation zwischen dem Cloud Service und dem Webclient erfolgt über HTTPS unter Verwendung von TLS 1.2 oder höher. ATOSS verwendet ein Wildcard Zertifikat mit der Domain *.atoss.com.
- Für das Archivsystem erfolgen Softwarepflegeleistungen gemäß Teil II. dieser Anlage mit der folgenden Maßgabe: Die wöchentlichen Wartungsfenster für das Archivsystem sind in dem Kundenbereich des Internetauftritts der GESELLSCHAFT angegeben. Die GESELLSCHAFT kann planmäßige Wartungsfenster von Zeit zu Zeit anpassen. Eine etwaige Anpassung von Wartungsfenstern wird die GESELLSCHAFT mit einem Vorlauf von 30 Kalendertagen dem vom KUNDEN benannten technischen Ansprechpartner mitteilen. In seltenen Fällen können z. B. aus Datenschutzgründen und zur Betriebssicherheit kurzfristige Wartungsfenster notwendig werden. Je nach Einstufung des Risikos wird die GESELLSCHAFT den vom KUNDEN benannten technischen Ansprechpartner über Zeitpunkt und Zeitrahmen informieren.
- Für das Archivsystem erfolgen Datensicherungen gemäß Teil III. dieser Anlage.

(2) Die Anlage „SLA – ATOSS Staff Efficiency Suite Cloud Solution“ findet auf die Bereitstellung eines Archivsystems keine Anwendung.

(3) Datenübertragung aus dem On Premises Produktivsystem in das Archivsystem der Cloud Solution

- Auf dem vom KUNDEN beauftragten Archivsystem wird nach Anforderung durch den KUNDEN einmalig ein aktueller, nicht anonymisierter Abzug der Daten aller Mandanten des On Premises Produktivsystems des KUNDEN eingespielt (ohne kundenspezifische Skripte und Reports, soweit diese nicht im Standard überführbar sind).
