

## APPENDIX BASIC TECHNICAL SERVICES

### ATOSS TIME CONTROL Cloud Solution

#### 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 Part II 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 sections:

- 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 ..... 4
- 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. General technical set-up

(1) Folgende TECHNISCHE BASISLEISTUNGEN sind im Leistungsumfang inkludiert:

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

- Die Kommunikation zwischen dem Cloud Service und dem Webclient erfolgt über

- The communication between the CLOUD SERVICE and the web client is done via

HTTPS unter Verwendung von TLS 1.2 oder höher. ATOSS verwendet ein Wildcard Zertifikat mit der Domain \*.atoss.com.

HTTPS using TLS 1.2 or higher. ATOSS uses a wildcard certificate with the domain \*.atoss.com.

- Einrichtung des Dateitransfers über sftp
  - 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)
- 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 (if corresponding license is ordered)
  - Supporting the establishment of network connections for terminals (if corresponding license is ordered)
  - Restoring data backups
  - Activating push notifications for the ATOSS mobile app (if corresponding license is ordered)

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.

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:
- (2) In particular, the following special technical services are expressly **not included** but can be ordered by CUSTOMER for an additional fee:

- VPN Anbindung
  - Bereitstellung eines Testsystems
  - Datenübertragung zwischen Produktiv- und Testsystem
- VPN connection
  - Provision of a test system
  - Data transfer between productive and test systems

- 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.
- Individual agreements on hosting partners
- • Individual agreements on data storage
- (3) In particular, the following technical services are expressly indicated as **not** possible:
  - Hosting of terminal manufacturers' software
  - Individual agreements on technical service times
  - Individual regulations on data retention
- 2. Requirements for the technical set-up and operation within the meaning of section I.1 Part I of this Appendix
  - COMPANY shall inform CUSTOMER of the period of time in which the services detailed in section I.1 para. (1) of this Appendix are to be provided, giving three (3) weeks' notice;
  - CUSTOMER shall ensure the availability of the technical and specialist 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 specialist 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 3 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 3 of the CLOUD GTC shall apply accordingly.

## II. Teil: Softwarepflege

Die GESELLSCHAFT stellt dem KUNDEN im Rahmen der Softwarepflege KONTINUIERLICHE MODIFIKATIONEN 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

## 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. The COMPANY shall inform the CUSTOMER of the maintenance window required for this purpose in good time prior to the installation of CONTINUOUS MODIFICATIONS. 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 obligated 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

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 Leistungen 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 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

determines that 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 Part IV. 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 clause I.1(2).

The corresponding information as stated under this Part IV. 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 services 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 an 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

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.

additional coordination rounds or set-up services as well as further support for these services are not included, but can be additionally ordered at any time if necessary for a corresponding fee.

(2) Voraussetzungen für den Aufbau eines VPN Tunnels

(2) Requirements for setting up a VPN tunnel

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:

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:

- 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

- 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 Side to Side VPN tunnels

(3) Besondere Bedingungen

(3) Specific applicable provisions

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.

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.

Sollte im Rahmen der Zusammenarbeit eine Koordination oder Abstimmung zu einem oder mehreren Drittdienstleistern, welche hinsichtlich der Netzwerkkommunikation auf Kundenseite involviert sind oder auf

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 side or which are to be

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 Handlungen oder Unterlassungen des Drittdienstleisters des KUNDEN beruhen, wie für eigenes Verschulden.

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 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 setup 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. Bereitstellung eines Testsystems

- (1) Bei besonderer Beauftragung eines Testsystems finden die Teile I. bis III. dieser Anlage entsprechende Anwendung.
- (2) Das Testsystem ist auf maximal 10 gleichzeitige Benutzer beschränkt.
- (3) Abweichend von den Regelungen der Anlage „SLA – ATOSS TIME CONTROL Cloud Solution“ erbringt die GESELLSCHAFT den CLOUD SERVICE für das Testsystem mit einer Verfügbarkeit von 99 % im Monat. Jegliche Bereitstellung außerhalb dieser vereinbarten Verfügbarkeit ist nicht geschuldet. Darüber hinaus finden die Regelungen der Anlage „SLA – ATOSS TIME CONTROL Cloud Solution“ 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).

\*\*\*

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

- (1) Parts I. to III. of this Annex shall apply mutatis mutandis to respective special orders of a test systems.
- (2) The test system is limited to a maximum of 10 concurrent users.
- (3) Deviating from the provisions of the Annex "SLA - ATOSS TIME CONTROL Cloud Solution", the COMPANY provides the CLOUD SERVICE for the test system with an availability of 99% per month. Any provision outside this agreed availability is not owed. Furthermore, the provisions of the Annex "SLA - ATOSS TIME CONTROL Cloud Solution" shall apply.

## 3. data transfer between productive and test system

On the test system commissioned by the CUSTOMER, an up-to-date, non anonymised copy of the data of the CUSTOMER's productive system is imported once upon request by the CUSTOMER (without customer-specific scripts and reports, if these cannot be transferred in the standard).

\*\*\*