



## GENERAL TERMS AND CONDITIONS

FOR

### ATOSS HOTLINE SERVICES

("AGB HOTLINE" / "GTC HOTLINE")

DEUTSCH - ENGLISH

#### I. Teil: Allgemeine Geschäftsbedingungen

##### § 1 Geltung dieser AGB HOTLINE

1. Anwendungsbereich: Diese AGB HOTLINE regeln die Rechte und Pflichten in Bezug auf die SUPPORT HOTLINE 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 Leistungen vorbehaltlos erbringt.

Diese AGB HOTLINE richten sich ausschließlich an Unternehmer, juristische Personen des öffentlichen Rechts oder öffentliches Sondervermögen.

2. Definitionen: Für diese AGB HOTLINE gelten die im II. Teil festgelegten Definitionen und Klarstellungen.

##### § 2 Leistungsumfang der SUPPORT HOTLINE

1. Inkludierte Leistungen: Der KUNDE hat die in der DOKUMENTATION bekanntgegebenen Anforderungen zu beachten und auf eigene Kosten sicherzustellen. Die DOKUMENTATION enthält eine Vielzahl an Lösungshinweisen, die es dem KUNDEN ermöglichen, auftretende Probleme durch eigene Aktivitäten zu lösen.

#### I. Part: General Terms and Conditions

##### § 1 Applicability of these GTC HOTLINE

1. Scope of applicability: These GTC HOTLINE shall govern the rights and obligations concerning the SUPPORT HOTLINE 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 services without reservation in the knowledge of the general terms and conditions of the CUSTOMER.

These GTC HOTLINE 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 Part II. shall apply to these GTC HOTLINE.

##### § 2 Scope of services of the SUPPORT HOTLINE

1. Included services: The CUSTOMER shall observe the requirements set out in the DOCUMENTATION and comply with them at its own expense. The DOCUMENTATION contains a large number of tips to help the CUSTOMER solve any problems that may arise through its own activities.

Die SUPPORT HOTLINE berät und unterstützt den KUNDEN ausschließlich bei folgenden Kundenanfragen:

- (1) Meldungen von Anwendungsfehlern oder von Fehlern aufgrund von Konfigurationen und Parametrisierungen der MODULE;
- (2) Fragen zum Betrieb einzelner MODULE, zur allgemeinen MODUL-Bedienung oder MODUL-Funktionen;
- (3) Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z. B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war;
- (4) Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungsterminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren.

Um eine möglichst effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen sicherzustellen, muss der KUNDE - sofern er einen Vertrag mit einem ATOSS Partner für Implementierungsdienstleistungen und Hotlineleistungen abgeschlossen hat - Anfragen, direkt an seinen ATOSS Partner stellen. In diesen Fällen wird der implementierende ATOSS Partner seinerseits die SUPPORT HOTLINE kontaktieren, soweit erforderlich.

2. Nicht inkludierte Leistungen: Alle übrigen Leistungen, welche nicht in den vorstehenden Ziffern enthalten sind, werden nicht im Umfang der SUPPORT HOTLINE berücksichtigt wie z. B.: Der Einsatz von BERATERN beim KUNDEN vor Ort, Leistungen, die im Rahmen der Bedingungen für Programmpflege erbracht werden, insbesondere Fehlerbehebungen von im Auslieferungsstandard reproduzierbaren Programmierungsfehlern und sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung von Anwenderfragen hinausgehen, sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die SUPPORT HOTLINE ist nicht dafür zuständig, Erfassungsterminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Auch ersetzt die SUPPORT HOTLINE keine Schulung über den Betrieb, die Bedienung und die Funktionen der MODULE. Aufwände der SUPPORT HOTLINE, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN oder eines DRITTEN entstehen (z. B. Löschen von Daten, fehler-

The SUPPORT HOTLINE will advise and support the CUSTOMER exclusively in the following CUSTOMER enquiries:

- (1) Reporting of application errors or errors due to configurations and parameterisations of the MODULES;
- (2) Questions concerning the operation of individual MODULES, the general MODULE operation or MODULE functions;
- (3) Problems with data transfers via interfaces to third-party systems (e.g. payroll), provided that such interface has previously been in successful use;
- (4) Problems with data recording at recording terminals, provided that these terminals have previously been in successful use.

If the CUSTOMER has concluded a contract with an ATOSS partner for implementation services and hotline services, the CUSTOMER shall submit enquiries directly to the ATOSS partner in order to ensure that CUSTOMER enquiries are processed as efficiently as possible. In these cases, the implementing ATOSS partner will in turn contact the SUPPORT HOTLINE, as necessary.

2. Excluded services: All other services not included in the above paragraphs shall not be covered by the scope of the SUPPORT HOTLINE such as: The deployment of CONSULTANTS on the CUSTOMER's premises, services provided under the terms of software maintenance, in particular troubleshooting of programming errors reproducible in the delivery standard and other services beyond the scope of the consultation on user questions, are not part of the hotline services. The SUPPORT HOTLINE will not be responsible for putting capture terminals or interfaces to third-party systems into operation. The SUPPORT HOTLINE will also not be a substitute for training on the operation, handling and functions of the MODULES. Expenses incurred by the SUPPORT HOTLINE due to wilful intent or gross negligence on the part of the CUSTOMER or a THIRD PARTY (e.g. deletion of data, incorrect entry of commands in the MODULES contrary to the DOCUMENTATION and / or contrary to the express instructions of

hafte Eingabe von Befehlen in den MODULEN entgegen der DOKUMENTATION und / oder entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der SUPPORT HOTLINE etc.) kann die GESELLSCHAFT gemäß der geltenden Preise gesondert in Rechnung stellen.

the SUPPORT HOTLINE, etc.) may be invoiced separately by the COMPANY in accordance with the applicable prices.

### § 3 Service Level der SUPPORT HOTLINE

### § 3 Service level of the SUPPORT HOTLINE

1. Hotlinezeiten: Die Hotlinezeiten und Kontaktdaten der SUPPORT HOTLINE sind im ANGEBOT oder im VERTRAG mit dem KUNDEN festgelegt.
2. Stellen von Kundenanfragen: Wesentlich für die SUPPORT HOTLINE sind klare und eindeutige Kommunikations- und Koordinationsstrukturen. Daher stellt der KUNDE die Verfügbarkeit eines Ansprechpartners sowie eines Stellvertreters mit ausreichend Know-How, Rechten und Entscheidungskompetenzen während des Leistungszeitraums sicher. Einen Wechsel eines Ansprechpartners oder seines Stellvertreters oder deren Kontaktdaten sind der GESELLSCHAFT unter Benennung eines neuen Ansprechpartners oder neuer Kontaktdaten unverzüglich mitzuteilen. Der KUNDE hat seine Anfrage durch den Ansprechpartner über die SUPPORT HOTLINE einzureichen. Kundenanfragen über andere Kommunikationswege und andere Ansprechpartner werden nicht bearbeitet. Für eine zeitnahe und ordnungsgemäße Bearbeitung von Kundenanfragen ist es unabdingbar, dass jede Kundenanfrage möglichst vollständige Informationen enthält, d. h. insbesondere Angaben über die Art, die näheren Umstände und im Falle einer Störung auch über deren Entstehung und ihre Auswirkungen gemacht werden. Der Inhalt einer Kundenanfrage muss die Reproduzierbarkeit des Problems oder der Störung durch die GESELLSCHAFT gewährleisten. Dabei hat der KUNDE im erforderlichen Umfang auch solche Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Störung und ihrer Ursachen erleichtern und die GESELLSCHAFT bei deren Reproduzierbarkeit angemessen zu unterstützen.
3. Bearbeitung von Kundenanfragen: Die GESELLSCHAFT wird eingehende Kundenanfragen im eigenen Ermessen nach Dringlichkeitsstufen, welche die Auswirkungen der Störung für den KUNDEN reflektieren, kategorisieren. Die Dringlich-

1. Hotline hours: The hotline hours and contact details of the SUPPORT HOTLINE will be specified in the OFFER or in the CONTRACT with the CUSTOMER.
2. CUSTOMER enquiries: Clear and unambiguous communication and coordination structures will be essential for the SUPPORT HOTLINE. To that end, the CUSTOMER shall ensure the availability of a contact person as well as a substitute with sufficient know-how, rights and decision-making authority during the performance period. The COMPANY shall be notified without undue delay of any change of contact person or substitute contact person or their contact details, naming a new contact person or new contact details. The CUSTOMER shall submit its enquiry through the contact person via the SUPPORT HOTLINE. CUSTOMER enquiries via other communication channels and other contact persons will not be processed. In order to process CUSTOMER enquiries promptly and properly, it is essential that each CUSTOMER enquiry contains information that is as complete as possible, i.e. in particular information about the type, the detailed circumstances and, in the event of a malfunction, also about its origin and its effects. The content of a CUSTOMER enquiry must ensure the reproducibility of the problem or fault by the COMPANY. In doing so, the CUSTOMER shall also take such measures to the extent necessary to facilitate the determination of the malfunction and its causes and to adequately support the COMPANY in reproducing them.
3. Processing of CUSTOMER enquiries: The COMPANY will, at its sole discretion, categorise incoming CUSTOMER enquiries according to levels of urgency reflecting the impact of the malfunction on the CUSTOMER. The level of urgency may be subsequently adjusted by the

keitsstufe kann infolge der weiteren Bewertung von der GESELLSCHAFT im Einzelfall nachträglich angepasst werden.

#### § 4 Pflichten des KUNDEN

Die Umsetzung der SUPPORT HOTLINE setzt voraus, dass der KUNDE in seiner Betriebssphäre die erforderlichen personellen und technischen Voraussetzungen schafft. Der KUNDE wird insbesondere:

- a) geeignete Maßnahmen 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 Leistungserbringung von Bedeutung sein können, rechtzeitig und vollständig zur Verfügung stellen oder mitteilen;
- c) auf Verlangen der GESELLSCHAFT die Vollständigkeit der bereitgestellten Informationen und Erklärungen in einer von der GESELLSCHAFT formulierten Erklärung schriftlich bestätigen;
- d) einen Remotezugriff zu den auf dem Kundensystem installierten ATOSS PRODUKTEN für den BERATER 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;
- e) die erforderlichen IT-Infrastrukturen, Hardware und Software inkl. entsprechender Lizenzierung bereitstellen.

Im Übrigen wird der KUNDE Mitwirkungspflichten erbringen, welche im Zusammenhang mit der SUPPORT HOTLINE für diesen zumutbar sind. Die Mitwirkungspflichten des KUNDEN sind wesentliche Vertragspflichten und werden vom KUNDEN auf eigene Kosten erfüllt. Erbringt der KUNDE eine seiner Mitwir-

COMPANY in individual cases as a result of further assessment.

#### § 4 Obligations of the CUSTOMER

The implementation of the SUPPORT HOTLINE requires that the CUSTOMER will create the necessary personnel and technical conditions in its sphere of operation. The CUSTOMER shall in particular:

- a) take appropriate measures to ensure communication between the CUSTOMER 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 the service;
- c) confirm in writing, at the COMPANY's request, the completeness of the information and declarations provided in a statement prepared by the COMPANY;
- d) enable the CONSULTANT to remotely access the ATOSS PRODUCTS installed on the CUSTOMER's system; 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 will not provide the COMPANY with remote access upon the COMPANY's request and no other equally suitable means will be available, the COMPANY may refuse the service in question and shall not be responsible for the consequences thereof;
- e) provide the necessary IT infrastructures, hardware and software including appropriate licensing.

In addition, the CUSTOMER shall perform obligations of cooperation which are reasonable for the CUSTOMER in connection with the SUPPORT HOTLINE. The CUSTOMER's obligations to cooperate shall be essential contractual obligations and shall be fulfilled by the CUSTOMER at its own expense. If the CUS-

kungspflichten 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.

## § 5 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 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.
2. 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 enthalten, die sich aus den technischen, funktionalen Rahmenbe-

TOMER fails to perform one of its obligations to cooperate as agreed, the COMPANY shall not be liable for the consequences arising therefrom, such as additional performance and / or delays. The COMPANY may request the CUSTOMER to provide the cooperation within a specified period of time and may terminate the CONTRACT if the period of time for providing the cooperation expires without result. 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 of remuneration.

## § 5 Intellectual property

1. Intellectual property of the COMPANY: The intellectual property, industrial property rights and all other rights of the COMPANY in the MATERIALS provided as well as any processing, modifications and further developments of the MATERIALS shall remain with the COMPANY. This also applies if these MATERIALS will be processed, translated or combined unchanged or processed with third-party products by the CUSTOMER or a THIRD PARTY. However, the COMPANY shall grant 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 is strictly prohibited from removing the copyright notice in the submitted MATERIALS.
2. 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 licensing information on ATOSS PRODUCTS, technical information or such information arising from the technical, functional framework conditions for the CUSTOMER's operation and use of the ATOSS PRODUCTS.

dingungen des Einsatzes und der Nutzung der ATOSS PRODUKTE durch den KUNDEN ergeben, enthalten.

Die in den KUNDENDATEN enthaltenen nicht-anonymisierten, personenbezogenen Daten, werden – soweit nicht anders vereinbart – nur zur Erbringung der professionellen Serviceleistungen 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 Intelligenz) 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.

The non-anonymised, personal data contained in the CUSTOMER DATA will - unless otherwise agreed - only be used for the provision of the professional services in accordance with the provisions of 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 / or to COMPANIES AFFILIATED with it.

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.

## § 6 Gebühren und Zahlungsmodalitäten

1. Gebühren: Der KUNDE hat die vereinbarten Gebühren in den vereinbarten Zahlungsintervallen im Voraus zu entrichten. Die Gebühren für die SUPPORT HOTLINE werden erstmals am ersten Tag des Monats fällig, der auf den Abschluss des VERTRAGS folgt. Die Rechnungstellung kann in Papierform oder elektronisch erfolgen. Für etwaige Nachbestellungen von ATOSS PRODUKTEN erhöhen sich die im VERTRAG festgelegten Gebühren für die SUPPORT HOTLINE anteilig nach Maßgabe der dann jeweils gültigen Preise der GESELLSCHAFT.

## § 6 Fees and payment methods

1. Fees: The CUSTOMER shall pay the agreed fees in advance at the agreed payment intervals. The fees for the SUPPORT HOTLINE shall be due for the first time on the first day of the month following the conclusion of the CONTRACT. Invoices may be issued in paper form or electronically. For any subsequent orders of ATOSS PRODUCTS, the fees for the SUPPORT HOTLINE set forth in the CONTRACT shall increase proportionately according to the COMPANY's most current prices.

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. Preisanpassung: Die GESELLSCHAFT ist dazu berechtigt, jeweils zum 1. Januar eines Jahres die Gebühren für den HOTLINE SUPPORT anzupassen, wobei die Änderung die jeweilige zwischenzeitliche Erhöhung des amtlichen Verbraucherindex für die Bundesrepublik Deutschland oder des an seine Stelle tretenden Indexes um nicht mehr als zwei (2) volle Prozentpunkte übersteigen darf.

#### § 7 Ansprüche bei Nicht- oder Schlechtleistung

Im Falle von Nicht- oder Schlechtleistung der SUPPORT HOTLINE richten sich die Ansprüche des KUNDEN nach den Bestimmungen in diesem § 7. Der KUNDE kann bei Nicht- oder Schlechtleistung die vereinbarten Gebühren der SUPPORT HOTLINE nicht mindern. Ein eventuell bestehendes Recht zur Rückforderung unter Vorbehalt gezahlter Gebühren bleibt jedoch unberührt.

Wird die SUPPORT HOTLINE nicht vertragsgemäß erbracht und hat die GESELLSCHAFT dies zu vertreten, so ist sie verpflichtet, die betreffenden Leistungen auf ausdrückliche und zulässige Rüge des KUNDEN vertragsgemäß zu erbringen. Die Rüge des KUNDEN muss schriftlich gegenüber dem Ansprechpartner 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. Die GESELLSCHAFT kann die Rüge ganz oder teilweise als unzulässig ablehnen, wenn die Prüfung ergibt, dass sie die Nicht- oder Schlechtleistung nicht zu vertreten hat oder den Nachweis erbringen kann, dass die Leistungen den Festlegungen im VERTRAG im Wesentlichen entsprechen.

Gelingt die vertragsgemäße Erbringung der zulässig gerügten Hotlineleistungen aus vom KUNDEN nicht zu vertretenden Gründen und innerhalb einer vom KUNDEN schriftlich zu setzenden angemessenen Nachfrist in wesentlichen Teilen

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. Price adjustment: The COMPANY shall be entitled to adjust the fees for the SUPPORT HOTLINE on 1 January of each year, whereby the change may not exceed the respective interim increase in the official consumer index for the Federal Republic of Germany or the index replacing it by more than two (2) full percentage points.

#### § 7 Claims for non-performance or poor performance

In the event of non-performance or poor performance by the SUPPORT HOTLINE, the CUSTOMER's claims shall be governed by the provisions set out in § 7 of this document. The CUSTOMER may not reduce the agreed fees for the SUPPORT HOTLINE in the event of non-performance or poor performance. However, any existing right to reclaim fees paid under reservation shall remain unaffected.

If the SUPPORT HOTLINE will not be provided in accordance with the CONTRACT and the COMPANY bears responsibility, it shall be obliged to provide the relevant services in accordance with the CONTRACT upon express and admissible complaint by the CUSTOMER. The CUSTOMER's complaint shall be made in writing to the COMPANY's contact person 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. The COMPANY may reject the complaint in whole or in part as inadmissible if the examination shows that it is not responsible for the non-performance or poor performance or if it can provide evidence that the services essentially comply with the specifications set out in the CONTRACT.

If the COMPANY fails to provide essential parts of the hotline services subject to the admissible complaint for reasons not attributable to the CUSTOMER and within a reasonable grace period to be set by the CUSTOMER in writing, the

nicht, steht dem KUNDEN ein vertragliches Sonderkündigungsrecht (siehe § 10 Ziffer 3) zu. Weitergehende Ansprüche des KUNDEN sind ausgeschlossen. Der vorgenannte Ausschluss gilt nicht bei Haftungsansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder einer übernommenen Garantie. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt.

CUSTOMER shall be entitled to a special contractual right of termination (see § 10 clause 3). Further claims of the CUSTOMER are excluded. The aforementioned exclusion shall not apply to liability claims due to wilful intent or gross negligence or due to culpable injury to life, body or health or an accepted guarantee. The right to extraordinary termination shall remain unaffected.

## § 8 Haftung

## § 8 Liability

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 § 8 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 § 8 Ziffer 2 ist die Haftung der GESELLSCHAFT unabhängig vom Rechtsgrund auf € 25.000,- begrenzt.
  4. Haftungsausschluss: Im Übrigen ist die Haftung der GESELLSCHAFT ausgeschlossen. Außer in den Fällen von § 8 Ziffer 1 haftet die GESELLSCHAFT insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, ausgebliebene Einsparungen, Schäden aus Ansprüchen DRITTER und sonstige mittelbare und Folgeschäden.
  5. Höhere Gewalt: Für EREIGNISSE HÖHERER GEWALT, die der GESELLSCHAFT Erbringung der SUPPORT HOLTINE wesentlich erschweren, die ordnungsgemäße Durchführung des VERTRAGS zeitweilig behindern oder unmöglich machen, haftet die GESELLSCHAFT nicht.
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 § 8 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 § 8 clause 2, the COMPANY'S liability shall be limited to € 25,000, regardless of the legal grounds.
  4. Liability disclaimer: In all other respects, the COMPANY'S liability is excluded. Except in the cases set out in § 8 clause 1, the COMPANY shall in particular not be liable for profits lost or savings forfeit, losses resulting from third-party claims and other indirect or consequential losses.
  5. Force majeure: The COMPANY shall not be liable for EVENTS OF FORCE MAJEURE that make it substantially more difficult for the COMPANY to provide the SUPPORT HOTLINE, or that temporarily impede or render impossible the proper performance of the CONTRACT.



## § 9 Verjährung

Mit Ausnahme von Ansprüchen wegen Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder wegen der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit gilt für Haftungs- und Gewährleistungsansprüche gegen die GESELLSCHAFT eine Verjährungsfrist von einem (1) Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

## § 10 Laufzeit und Kündigung

1. Laufzeit: Die Mindestvertragslaufzeit beträgt 12 Monate und beginnt mit dem in der ersten Rechnung über die jährlichen Hotlinegebühren bezeichneten Datum des Beginns des ersten Zahlungsintervalls, in Ermangelung dessen mit dem Datum des Vertragsschlusses. Im Falle von Nachbestellungen gilt die noch verbleibende Vertragslaufzeit für solche Nachbestellungen entsprechend.
2. Vertragsverlängerung: Nach Ende der Mindestvertragslaufzeit verlängert sich die Vertragslaufzeit jeweils automatisch um zwölf (12) Monate, es sei denn eine PARTEI kündigt den VERTRAG mit einer Frist von sechs (6) Wochen zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder zum Ablauf der jeweils dann laufenden Verlängerungslaufzeit. Außerordentliche Kündigungen aus wichtigem Grund bleiben unberührt.
3. Sonderkündigungsrecht: Der KUNDE ist gemäß den Bestimmungen des § 7 zur fristlosen Kündigung des VERTRAGS unter Beachtung der folgenden Maßgaben berechtigt: Der GESELLSCHAFT steht ein Vergütungsanspruch nur auf den bis zum Wirksamwerden der Kündigung bereits erbrachten HOTLINE SUPPORT zu. Die 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.
4. Außerordentliche Kündigung: Unbeschadet von § 10 Ziffer 1 bis 3 können die PARTEIEN den VERTRAG bei Vorliegen eines wichtigen Grundes außerordentlich kündigen. Ein wichtiger Grund für die GESELLSCHAFT liegt z. B. vor, wenn der KUNDE mit der Zahlung von Gebühren, die zwei (2) Monatsraten entsprechen, in Verzug ist oder der KUNDE

## § 9 Limitation period

With the exception of claims due to wilful intent or gross negligence or due to injury to life, body or health, a limitation period of one (1) year shall apply to liability and warranty claims against the COMPANY. The limitation period shall commence from the statutory commencement of the limitation period.

## § 10 Term and termination

1. Term: The minimum CONTRACT term shall be 12 months and shall commence on the date of commencement of the first payment interval specified in the first invoice for the annual hotline fees or, in the absence thereof, on the date of conclusion of the CONTRACT. In the event of repeat orders, the remaining CONTRACT term for such repeat orders shall apply accordingly.
2. CONTRACT extension: After the end of the minimum CONTRACT term, the CONTRACT term shall be automatically extended by twelve (12) months in each case, unless a PARTY terminates the CONTRACT with six (6) weeks' notice with effect at the end of the minimum CONTRACT term or the end of the then current extension term. Extraordinary terminations for good cause shall remain unaffected.
3. Special right of termination: The CUSTOMER shall be entitled to terminate the CONTRACT without notice in accordance with the provisions of § 7, subject to the following conditions: The COMPANY shall only be entitled to remuneration for the HOTLINE SUPPORT already provided up to the effective date of termination. The remuneration shall 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 the CUSTOMER.
4. Extraordinary termination: Notwithstanding § 10 clauses 1 to 3, the PARTIES may terminate the CONTRACT for good cause. Good cause for the COMPANY exists, for example, if the CUSTOMER is in arrears with the payment of fees equivalent to two (2) monthly instalments or if the CUSTOMER seriously or repeatedly

schwerwiegend oder wiederholt gegen Pflichten aus dem VERTRAG verstößt und den Verstoß auf eine Abmahnung der GESELLSCHAFT hin nicht innerhalb von 30 Tagen behebt.

5. Form der Kündigungserklärung: Kündigungen haben schriftlich zu erfolgen; Textform, z. B. per E-Mail oder Telefax, ist nicht ausreichend.

#### § 11 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 verwerten. Soweit eine Weitergabe an DRITTE zur Ausübung von Rechten oder zur Vertragserfüllung notwendig ist, sind diese DRITTEN auf die Einhaltung von mit diesem § 11 im Wesentlichen vergleichbaren Vertraulichkeitspflichten zu verpflichten. 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.

#### § 12 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.

breaches obligations under the CONTRACT and does not remedy the breach within 30 days following a warning from the COMPANY.

5. Form of the notice of termination: Notices of termination shall be in writing; text form, e.g. e-mail or fax, shall not be sufficient.

#### § 11 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 shall be necessary for the exercise of rights or for the performance of CONTRACTs, such THIRD PARTIES shall be obliged to comply with non-disclosure obligations that are largely comparable to § 11 of 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 shall undertake 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 shall continue 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.

#### § 12 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.

Bei Anfragen über die SUPPORT HOTLINE wird der KUNDE sicherstellen, dass nur solche personenbezogenen Daten, die den konkreten Einzelfall betreffen (etwa zur Bearbeitung der Kundenanfrage) 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.

### § 13 Schlussbestimmungen

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.
2. 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. Übertragung: Der KUNDE ist nicht berechtigt, den VERTRAG oder einzelne Rechte und Pflichten an DRITTE ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch

In the case of enquiries via the SUPPORT HOTLINE, the CUSTOMER shall ensure that only such personal data relating to the specific individual case (e.g. for processing the CUSTOMER enquiry) can be viewed remotely by the CONSULTANT.

The transmission of non-anonymised, 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 is not permitted.

### § 13 Final provisions

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. 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.
3. Transfer: The CUSTOMER may not assign or transfer the CONTRACT or individual rights and obligations to THIRD

die GESELLSCHAFT abzutreten oder zu übertragen. Die GESELLSCHAFT kann den VERTRAG an ein mit ihr VERBUNDENES UNTERNEHMEN übertragen.

4. 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.
5. 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.

## II. Teil: Definitionen und Klarstellungen

1. Soweit in den AGB HOTLINE 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 HOTLINE eine Erklärung "in Schriftform" oder "schriftlich" abzugeben ist, kann diese - mit Ausnahme von Kündigungen - 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 HOTLINE"** bezeichnet diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen;  
**"ANALYSEN"** bezeichnet die in § 5 Ziffer 2 der AGB HOTLINE näher beschriebenen Analysen, Untersuchungen, Auswertungen und Messungen von anonymisierten KUNDENDATEN und / oder sonstigen Daten und Informationen, wie beispielsweise Lizenzinformationen, technische Informationen oder solche In-

PARTIES without the prior written consent of the COMPANY. The COMPANY may transfer the CONTRACT to an AFFILIATED COMPANY .

4. 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.
5. 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. Part: Definitions and clarifications

1. To the extent the GTC HOTLINE exclusively use the masculine form for certain persons or groups of persons, this 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 HOTLINE, this may - with the exception of notices of termination - also be declared by the COMPANY in text form, in particular by e-mail, to the relevant contact person of the CUSTOMER.
3. In all other respects, the following definitions shall apply:  
**"GTC HOTLINE"** means these General Terms and Conditions;  
**"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

formationen, 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 Form;

**"ATOSS PRODUKTE"** bezeichnet die Gesamtheit der Softwareprogramme, welche die GESELLSCHAFT für den KUNDEN nach Maßgabe eines abgeschlossenen 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 Vereinbarung über die Datenverarbeitung im Auftrag, welche die GESELLSCHAFT als Auftragsverarbeiter und der KUNDE als Verantwortlicher gemäß Art. 28 DSGVO in Bezug auf die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung von personenbezogene 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

the CUSTOMER, as described in more detail in § 5 clause 2 of the GTC HOTLINE;

**"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;

**"ATOSS PRODUCTS"** means the entirety of the software programs that the COMPANY supplies to the CUSTOMER in accordance with a concluded 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 on behalf, 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;

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, 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 vertragsschließende ATOSS Konzerngesellschaft;

**"KARDINALPFLICHT"** bezeichnet gemäß § 8 Ziffer 2 der AGB HOTLINE 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;

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

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

**"EVENT OF FORCE MAJEURE"** means an event that could not have been foreseen by the PARTIES and that could not have been avoided even by exercising due care. This includes 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 German 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 § 8 clause 2 of the GTC HOTLINE 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;

**"MODULES"** means 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 state in their standard functions in accordance with a concluded contract;

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

**"SUPPORT HOTLINE"** bezeichnet die in § 2 der AGB HOTLINE beschriebenen Leistungen durch die GESELLSCHAFT;

**"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 HOLTINE, (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 KUNDEN-DATEN, 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, Werbematerialien und Präsentationen, Konzepte sowie sämtliche hiervon erstellte Kopien und Aufzeichnungen. Nicht als vertrauliche Informationen gelten Informationen, (i)

**"SUPPORT HOTLINE"** means the services by the COMPANY described in § 2 of the GTC HOTLINE;

**"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 HOTLINE, (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. confidential 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

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 SOFTWAREPFLEGE 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).

\*\*\*

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).

\*\*\*