

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Dienstleistungen

1. Durchsetzbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 1.1. Der Kunde hat die Möglichkeit, zusätzlich zum Erwerb von Equipment von TECHNOGROUP einen Wartungsvertrag mit TECHNOGROUP abzuschließen, dessen allgemeine Bedingungen (im Folgenden "Allgemeine Geschäftsbedingungen") im Folgenden definiert werden.
- 1.2. Für das Abonnieren von vorbeugenden und/oder korrigierenden Hardware-Wartungsdiensten (im Folgenden "Dienste") gelten ausdrücklich und ausschließlich die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Bestandteil des Vertrags (wie nachstehend definiert) sind.
- 1.3. Die Bestellung von Dienstleistungen bedeutet für den Kunden die vollständige und bedingungslose Annahme der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Die Tatsache, dass TECHNOGROUP zu einem bestimmten Zeitpunkt die Bestimmungen des Auftrags des Kunden und/oder anderer Dokumente mit rechtlichem Charakter nicht in Frage stellt, kann nicht als Verzicht auf die Geltung der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu einem späteren Zeitpunkt ausgelegt werden.
- 1.4. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden zusammen mit den Besonderen Geschäftsbedingungen den Vertrag, der die Beziehungen zwischen den Parteien regelt (im Folgenden "Vertrag"). Im Falle von Widersprüchen oder Auslegungsschwierigkeiten zwischen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Besonderen Geschäftsbedingungen sind die Besonderen Geschäftsbedingungen maßgebend. Der Vertrag ist das einzige Dokument, das die Beziehung zwischen den Parteien in Bezug auf die Dienstleistungen regelt, und er hat Vorrang vor den Einkaufsbedingungen des Kunden.

2. Begriffsbestimmungen

- 2.1. Für die Zwecke dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die folgenden Begriffe, unabhängig davon, ob sie im Singular oder im Plural verwendet werden, die nachstehende Bedeutung:
- 2.2. **"TECHNOGROUP"**: TECHNOGROUP IT-Service GmbH oder eine ihrer Tochtergesellschaften, die einen Vertrag zur Erbringung von Dienstleistungen für den Kunden abschließt.
- 2.3. **"Kunde"**: jeder Besteller der Dienste oder jeder Kunde des Kunden, der die von TECHNOGROUP erbrachten Dienste in Anspruch nimmt
- 2.4. **"Dienstleistungen"**: von TECHNOGROUP erbrachte präventive und/oder korrektive Hardware-Wartungsdienstleistungen, wie in den Vertragsbedingungen definiert.

General Terms and Conditions of Services

1. Enforceability of the General Terms and Conditions

- 1.1. The Client has the possibility, in addition to the acquisition of Equipment from TECHNOGROUP to conclude with TECHNOGROUP a maintenance contract which general terms and conditions (hereinafter the "General Terms and Conditions") are defined below.
- 1.2. Any subscription of preventive and/or corrective hardware maintenance services (hereinafter the "Services") are expressly and exclusively governed by these General Terms and Conditions which are part of the Contract (as defined below).
- 1.3. Ordering Services implies for the Client full and unconditional acceptance of these General Terms and Conditions. The fact that TECHNOGROUP does not challenge provisions of the Client's Order and/or any other documentation with any legal value at a point in time cannot be construed as a waiver to avail itself of these General Terms and Conditions at a later stage.
- 1.4. These General Terms and Conditions constitute, together with the Particular Conditions, the contract governing the relationship between the Parties (hereinafter the "Contract"). In case of contradiction or difficulty of interpretation between the General Terms and Conditions and the Particular Conditions, the Particular Conditions shall prevail. The Contract is the only document governing the relationship of the Parties relating to the Services and it shall prevail over any terms of purchase of the Client.

2. Definitions

- 2.1. For the purpose of these General Terms and Conditions, the following terms, whether used as a singular or a plural, shall have the meaning below:
- 2.2. **"TECHNOGROUP"**: TECHNOGROUP IT Service GmbH or any of its affiliates entering into a Contract to provide Services to the Client.
- 2.3. **"Client"**: any purchaser of the Services or any customer of the Client benefiting from Services provided by TECHNOGROUP.
- 2.4. **"Services"**: preventive and/or corrective hardware maintenance services provided by TECHNOGROUP, as defined in the Contract.

- 3
- | | |
|---|--|
| <p>2.5. "Fehler": jede Funktionsstörung oder Nichtübereinstimmung des Geräts mit der Referenzdokumentation, die die normale Nutzung aller oder eines Teils der Funktionen des Geräts verhindert oder ein ungenaues Ergebnis oder eine unsachgemäße Behandlung verursacht, während das Gerät vom Kunden in Übereinstimmung mit seiner Dokumentation und seinem Bestimmungsort betrieben wird.</p> <p>2.6. "Kritischer Ausfall": Ausfall, der die Nutzung einer wesentlichen Funktion des Geräts vollständig verhindert.</p> <p>2.7. "Equipment": IT-Ausstattung oder die Elemente der IT-Ausstattung des Kunden, die Gegenstand der Dienstleistungen ist.</p> <p>2.8. "Erheblicher Fehler": Fehler, der sich auf eine wesentliche Funktion des Geräts auswirkt, ohne seine Nutzung vollständig zu verhindern.</p> <p>2.9. "Geringfügige Fehler": Fehler, der weder kritisch noch schwerwiegend ist, der aber eine Störung kleinerer oder untergeordneter Funktionen des Geräts verursacht.</p> <p>2.10. "Bestellung": jede Bestellung von Dienstleistungen, die ein Kunde durch Übermittlung einer Bestellung an TECHNOGROUP unter Bezugnahme auf ein zuvor von TECHNOGROUP erstelltes Angebot tätigt. Um von TECHNOGROUP angenommen zu werden, muss jede Bestellung eines Kunden mit dem entsprechenden Serviceangebot von TECHNOGROUP versehen sein oder zumindest ausdrücklich auf die Nummer dieses Serviceangebots verweisen. Eine Bestellung des Kunden ohne die beigefügte oder erwähnte Nummer des Serviceangebots kann von TECHNOGROUP nicht angenommen werden.</p> <p>2.11. "Besondere Bedingungen": alle zwischen den Parteien vereinbarten besonderen Bedingungen, auf die im Dienstleistungsangebot, das einer Bestellung beigefügt ist, ausdrücklich Bezug genommen wird, bzw. jeder anwendbare Arbeitsumfang (Scope of Work, SOW), auf den in einer Bestellung ausdrücklich Bezug genommen wird.</p> <p>2.12. "Partei(en)": TECHNOGROUP und/oder der Kunde.</p> <p>2.13. "Scope of Work" oder "SOW" jedes von TECHNOGROUP herausgegebene Dokument, in dem die Dienstleistungen detailliert beschrieben wird und das entweder einem Dienstleistungsangebot beigefügt ist oder als eigenständiges Dokument herausgegeben wird, je nach Fall.</p> <p>2.14. "Dienstleistungsangebot" jedes Dokument, das von TECHNOGROUP auf Anfrage eines Kunden ausgestellt wird und in dem die Dienstleistungen, die Bedingungen für die Erbringung der Dienstleistungen an den Kunden, die Kosten für die Dienstleistungen sowie alle anderen zwischen den Parteien vereinbarten spezifischen Bedingungen aufgeführt sind.</p> | <p>2.5. "Default": any dysfunction or non-conformity of the Equipment compared to the documentation of reference, which prevents the normal use of all or part of the Equipment's functions, or which causes an inaccurate result or an inappropriate treatment, whereas the Equipment is operated by the Client in compliance with its documentation and destination.</p> <p>2.6. "Critical Default": default totally preventing the use of an essential function of the Equipment.</p> <p>2.7. "Equipment": IT equipment or the elements of IT equipment] of the Client subject to the Services.</p> <p>2.8. "Major Default": default impacting an essential function of the Equipment without preventing totally its use.</p> <p>2.9. "Minor Default": default which is neither Critical nor Major, which causes a disruption of minor or ancillary functions of the Equipment.</p> <p>2.10. "Order": any order of Services made by a Client by sending a purchase order to TECHNOGROUP, referring to a Service Offer priorly issued by TECHNOGROUP. To be accepted by TECHNOGROUP, any Order from a Client must have the relevant Service Offer of TECHNOGROUP attached to it or must at least expressly refer to this relevant Service Offer number. A purchase order provided by the Client without the attached or referred Service Offer number may not be accepted by TECHNOGROUP.</p> <p>2.11. "Particular Conditions": any specific terms agreed between the Parties as reflected in the Services Offer attached to an Order expressly refer; or, as the case may be, any applicable Scope of Work (SOW) expressly referred to an Order.</p> <p>2.12. "Party (ies)": TECHNOGROUP and/or the Client.</p> <p>2.13. "Scope of Work" or "SOW" any document issued by TECHNOGROUP detailing the Services, which is either attached to a Service Offer or is issued as a standalone document, as the case may be.</p> <p>2.14. "Service Offer" any document issued by TECHNOGROUP further to a Client's request, detailing the Services, the conditions of performance of the Services to the Client, the fees for the Services as well as any other specific conditions agreed between the Parties.</p> |
|---|--|

3. Beginn - Dauer - Beendigung

3.1. Der Vertrag tritt an dem in den Besonderen Bedingungen genannten Anfangsdatum in Kraft. Sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes bestimmt ist, wird er für die Dauer von einem (1) Jahr geschlossen und verlängert sich stillschweigend, wenn er nicht von einer der Vertragsparteien mindestens drei (3) Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit durch schriftliche Mitteilung per Einschreiben mit Rückschein gekündigt wird.

3.2. Der Vertrag kann von einer Vertragspartei nicht vorzeitig gekündigt werden, es sei denn, der Vertrag sieht etwas anderes vor oder es handelt sich um eine wesentliche Vertragsverletzung, die der anderen Vertragspartei zuzurechnen ist und die nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach vorheriger schriftlicher Benachrichtigung der säumigen Vertragspartei per Einschreiben mit Rückschein behoben wird.

TECHNOGROUP ist berechtigt, den Vertrag im Falle der Insolvenz, der Auflösung, der vollständigen oder teilweisen Einstellung der Tätigkeit des Kunden oder im Falle eines Konkurses, einer Liquidation oder eines ähnlichen Verfahrens, das den Kunden betrifft, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen zu kündigen.

3.4. Der Kunde ist außerdem berechtigt, den Vertrag aus jedem beliebigen Grund mit einer Frist von sechzig (60) Tagen schriftlich per Einschreiben mit Rückschein zu kündigen. Eine solche Kündigung berechtigt TECHNOGROUP, eine Kündigungsgebühr in Höhe von 20 % der anwendbaren Gebühren für die verbleibende Vertragsdauer zu verlangen.

3.5. Im Falle einer Erhöhung der Gebühren, wie in Artikel 7.3 unten vorgesehen, kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von sechzig (60) Tagen schriftlich kündigen, während die bisherigen Gebühren weiter gelten.

3.5. Die Kündigung oder das Auslaufen dieses Vertrages berührt nicht die Vertragsbestimmungen, die von Natur aus so ausgelegt sind, dass sie den Vertrag überdauern.

3. Effective Date – Duration – Termination

3.1. The Contract shall take effect on the starting date mentioned in the Particular Conditions. Unless otherwise provided in the Particular Conditions, it is concluded for a one (1) year period, which shall be tacitly renewed unless terminated by either Party by written notice sent by registered letter with acknowledgment of receipt, at least three (3) months before the end of the contractual term.

3.2. The Contract cannot be terminated by a Party before its term except as otherwise provided in the Contract or in case of material breach of Contract imputable to the other Party that would not be remedied within thirty (30) days of the prior written notice sent to the defaulting party by registered letter with acknowledgment of receipt.

TECHNOGROUP shall be entitled to terminate the Contract in case of insolvency, dissolution, total or partial cessation of activity of the Client, or in case of receivership, liquidation of similar procedure affecting the Client in accordance with the statutory regulations.

3.4. The Client shall also be entitled to terminate the Contract for any reason with a prior written notice of sixty (60) days to be sent to TECHNOGROUP by registered letter with acknowledgment of receipt. Such termination shall entitle TECHNOGROUP to claim a termination fee representing 20% of the applicable fees for the remaining contractual period.

3.5. In case of an increase of the fees, as provided in Article 7.3 below, the Client may terminate the Contract, with a prior written notice of sixty (60) days during which the existing fees will continue to apply.

3.5. Termination or the expiration of this Contract shall not affect contractual provisions which are by nature designed to survive the Contract.

4. Leistungen

- 4.1. Die von TECHNOGROUP erbrachten Leistungen umfassen, je nach den in den Besonderen Bedingungen festgelegten Modalitäten und Optionen:
- eine Hardwareinstandsetzung, die darin besteht, dass TECHNOGROUP auf Verlangen des Kunden dafür sorgt, dass das einwandfreie Funktionieren des vertragsgegenständlichen Equipments im Falle einer Störung wiederhergestellt wird;
 - eine vorbeugende Hardwarewartung, die darin besteht, dass TECHNOGROUP sicherstellt, dass das gute Funktionieren des Equipments, welches Gegenstand des Vertrags ist, aufrechterhalten und überprüft wird. Sie kann durchgeführt werden (i) entweder durch die Planung von Besuchen vor Ort, um die Umgebung des Equipments zu kontrollieren und eine visuelle Kontrolle des Equipments vorzunehmen, oder (ii) aus der Ferne durch eine vom Kunden zur Verfügung gestellte Auswertung des Logsystems oder durch Fernwartung des Equipments Die Häufigkeit der vorbeugenden Wartung hängt von den vom Kunden gewählten Optionen ab, die in den Besonderen Bedingungen festgelegt sind.
- 4.2. Bei der Erbringung der Dienstleistungen, ob vorbeugend oder korrigierend, setzt TECHNOGROUP alle wirtschaftlich vertretbaren Mittel ein, die es vernünftigerweise ermöglichen, den normalen Betrieb der Ausrüstung, die Gegenstand der Dienstleistungen ist, aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen: Arbeit, Prüfgeräte, Werkzeuge und, falls erforderlich, Lieferung von neuen oder gleichwertigen Ersatzteilen, um die defekten Teile der Ausrüstung zu ersetzen, Korrektur des Programms, Änderung der Dokumentation oder jedes andere Mittel, das die Wiederholung des Mangels verhindern kann.
- 4.3. Die Lieferung von Ersatzteilen liegt im Rahmen der Leistungspflicht im Ermessen von TECHNOGROUP. Sofern nicht anders vereinbart, sind die Kosten für Ersatzteile in den Gebühren für die in Punkt 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Dienstleistungen enthalten. Die Ersatzteile, die nicht zum Umfang der im Vertrag definierten Dienstleistungen gehören, sind nicht in der Höhe der Gebühren gemäß Punkt 7 enthalten.
- 4.4. Wenn die Anfrage des Kunden durch einen Vorfall verursacht wird, der nicht der Ausrüstung zuzuschreiben ist, berechnet TECHNOGROUP die Bearbeitung des Vorfalls zu einem Stundensatz, der auf den zum Zeitpunkt des Eingriffs geltenden Preisen basiert.
- 4.5. Die Instandsetzungsarbeiten werden innerhalb der in den Besonderen Bedingungen festgelegten Fristen durchgeführt, je nach den vom Kunden gewählten Optionen und der Schwere des Mangels (geringfügig, erheblich oder kritisch).

4. Services

- 4.1. Services provided by TECHNOGROUP include, depending on modalities and options defined in the Particular Conditions:
- a corrective hardware maintenance, which consists for TECHNOGROUP to ensure, at Clients request, that the good functioning of the Equipment which is the object of the Contract is restored in case of Default;
 - a preventive hardware maintenance, which consists for TECHNOGROUP to ensure that the good functioning of the Equipment which is the object of the Contract is maintained and verified. It can be performed (i) either by scheduling onsite visits to control the Equipment environment and perform visual control of the Equipment or (ii) remotely through log system analysis made available by the Client or through remote logging to the Equipment. The frequency of preventive maintenance depends on options chosen by the Client, as defined in the Particular Conditions.
- 4.2. In the performance of the Services, whether preventive or corrective, TECHNOGROUP uses all commercially reasonable means that can reasonably enable to maintain or restore the normal operation of the Equipment which is the object of the Services: labour, testing appliances, tools and, if necessary, supply of spare parts whether new or equivalent in order to replace the Equipment's defective parts, correction of program, modification of the documentation or any other mean that may prevent the repetition of the Default.
- 4.3. The supply of spare parts remains at TECHNOGROUP's discretion in the context of its obligation to provide the Services. Unless agreed otherwise, the costs of spare parts are included in the fees related to the Services as described in Point 4 of the General Terms and Conditions. The spare parts which are not in the scope of the Services as defined in the Contract, are not included in the amount of fixed fees into be paid pursuant to Point 7 below.
- 4.4. If the Client's request is caused by an incident which is not imputable to the Equipment, TECHNOGROUP shall charge the treatment of the incident at an hourly rate, based on related prices applicable at the time of the intervention.
- 4.5. Services of corrective maintenance are performed within the time limits defined in the Particular Conditions, depending on the options chosen by the Client and the gravity of the Default (Minor, Major or Critical).

- 3
- 4.6. Die im Vertrag aufgeführten Dienstleistungen werden in jedem Fall unter Einhaltung der Bestimmungen zur Servicequalität ("Service Level Agreement" oder "SLA") erbracht, die in die Besonderen Bedingungen eingefügt oder in einer gesonderten Vereinbarung enthalten sind.
- 4.7. Vorherige Auditierung
 TECHNOGROUP ist berechtigt, eine vorherige Prüfung der Geräte, die Gegenstand der Dienstleistungen sind, mit oder ohne Besichtigung vor Ort durchzuführen.
- 4.8. Sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes vorgesehen ist, beträgt die Implementierungszeit sechs (6) Wochen. Während dieser Umsetzungszeit, d.h. während der Vorlaufzeit, in der TECHNOGROUP die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Ressourcen zusammenstellt (und insbesondere die lokale Verfügbarkeit der der Kundenkonfiguration entsprechenden Ersatzteile sicherstellt), gilt das von TECHNOGROUP angebotene SLA als „bestmögliche Leistung“.
- 5 Leistungsanpassung**
- 5.1. Equipment, welches von den Leistungen abgedeckt werden sollen, können im Einvernehmen mit den Parteien zum Vertrag hinzugefügt oder aus ihm entfernt werden. Das Equipment kann mit einer Frist von sechzig (60) Tagen nach schriftlicher Mitteilung an TECHNOGROUP aus dem Vertrag entfernt werden. Die Gebühren für das dem Vertrag hinzugefügte Equipment werden nach dem jeweils gültigen monatlichen Tarif von TECHNOGROUP berechnet.
- 5.2. Reduziert der Kunde die Anzahl der von den Dienstleistungen abgedeckten Geräte, was zu einer Reduzierung der jährlichen Gebühren aus diesem Vertrag um 20 % oder mehr führt, zahlt der Kunde an TECHNOGROUP eine Entschädigung in Höhe von 50 % des Anteils der Gebühren, welcher der Reduzierung jenes Geräte entspricht, welche bis zum Ende der Vertragslaufzeit hätten gezahlt werden müssen, wenn die Geräte nicht reduziert worden wären, ungeachtet zusätzlicher Entschädigungen, die in den Besonderen Bedingungen festgelegt werden könnten.
- 6. Grenzen des Leistungsumfangs**
- 6.1. Die folgenden Dienstleistungen sind ausdrücklich von den Verantwortlichkeiten von TECHNOGROUP und vom Umfang der durch diesen Vertrag abgedeckten Dienstleistungen ausgeschlossen:
- i. Jegliche Wartungsdienste im Zusammenhang mit Software, insbesondere, aber nicht ausschließlich, Wartung von Netzwerken oder Computersystemen wie Softwareprogramme, Diagnose von Softwarefehlern, neue Versionen oder Updates von Software oder Programmen oder Treibern oder OEM-Software-Support.
- 4.6. Services detailed in the Contract are in any event performed in compliance with provisions relating to quality of service ("Service Level Agreement" or "SLA"), inserted in the Particular Conditions or contained in a separate document.
- 4.7. TECHNOGROUP shall be entitled to perform a prior audit of the Equipment subject to the Services, with or without on-site visits.
- 4.8. Unless provided otherwise in the Particular Conditions, the implementation time will be of six (6) weeks. During this implementation time, which is the preliminary period during which TECHNOGROUP gathers the resources necessary for the performance of the Services (and especially ensures the local availability of the spare parts corresponding to Client's Equipment configuration), the SLA provided by TECHNOGROUP will be "Best Efforts".
- 5. Service Modification**
- 5.1. Equipment to be covered by the Services may be added to or removed from the Contract upon agreement of the Parties. Equipment may be removed from coverage under the Contract with sixty (60) days' prior written notice to TECHNOGROUP. Service charges for Equipment added to the Contract will be at TECHNOGROUP' then-current monthly rate.
- 5.2. In the case where the Client reduces the number of Equipment covered by the Services resulting in a reduction of the annual fees under this Contract of 20% or higher, the Client shall pay to TECHNOGROUP an indemnity equal to 50% of the portion of Fees corresponding to the Equipment reduction, that should have been paid until the contractual term if the Equipment had not been reduced, notwithstanding additional indemnities which could be set forth in the Particular Conditions.
- 6. Limits of Scope of Services**
- 6.1. The following services are expressly excluded from TECHNOGROUP's responsibilities and from the scope of Services covered by this Contract:
- i. Any maintenance services relating to software, including notably, without limitation, maintenance on networks or computer systems such as software programs, diagnostics of software defaults, new versions or updates of software or programs or drivers or OEM software support.

- | | |
|--|---|
| <p>ii. Jegliche Sicherung von Daten, die dem Kunden gehören oder unter seiner Kontrolle stehen, da der Kunde für die ordnungsgemäße Durchführung seiner Sicherungen vor der Erbringung von Dienstleistungen durch TECHNOGROUP verantwortlich bleibt.</p> <p>iii. Die technische Änderung des Equipments;</p> <p>iv. Umzug und Neuinstallation der gesamten oder eines Teils des Equipments;</p> <p>v. die Wiederherstellung von Dateien im Falle einer versehentlichen Zerstörung oder eines Virenbefalls;</p> <p>vi. Die Sicherung von Dateien und Datenerfassungsvorgängen;</p> <p>vii. Die Wartung von Modems / Telefonleitungen;</p> <p>viii. Ausbildungs-, Installations-, Unterstützungs- und Hilfsdienste, die von TECHNOGROUP im Rahmen spezifischer Ausbildungs-, Installations-, Unterstützungs- und Hilfsverträgen angeboten werden können;</p> <p>ix. Jegliche Lieferung von Firmware und Installationen;</p> <p>x. Jede Unterstützung für Betriebssysteme;</p> <p>xi. Jeder Eingriff in Bezug auf das Equipment, welcher nicht in den Besonderen Bedingungen erwähnt wird.</p> <p>6.2. Die nachstehend aufgeführten Dienstleistungen sind, sofern sie nicht in den Besonderen Bedingungen aufgeführt sind, ausdrücklich von den Verantwortlichkeiten von TECHNOGROUP und vom Umfang der Dienstleistungen und Gebühren dieses Vertrags ausgeschlossen. Jede der in diesem Artikel 6.2 aufgeführten Leistungen kann nach Vertragsbeginn im Einvernehmen der Parteien in die Besonderen Bedingungen aufgenommen werden. Diese Leistungen werden von TECHNOGROUP zusätzlich in Rechnung gestellt, nachdem der Kunde das Angebot oder die Offerte für die entsprechenden unten aufgeführten Leistungen angenommen hat. Sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes vorgesehen ist, wird TECHNOGROUP seine wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen unternehmen, um die in diesem Abschnitt 6.2 aufgeführten Leistungen ohne Anwendung eines SLA zu erbringen:</p> <p>i. jede Diagnose und/oder jeden Eingriff oder jede Lieferung von Ersatzteilen nach einer Störung, die vor der Laufzeit dieses Vertrags aufgetreten ist;</p> <p>ii. Hinzufügen oder Entfernen einer Komponente aus dem Equipment;</p> <p>iii. eine Analyse der technischen Durchführbarkeit, bevor eine Komponente zu einem Gerät hinzugefügt oder entfernt wird;</p> <p>iv. das Auswechseln von Teilen eines Geräts aus ästhetischen Gründen, die das ordnungsgemäße Funktionieren des Geräts nicht beeinträchtigen;</p> | <p>ii. Any backup of data belonging to the Client, or under Client's control as the Client remains responsible for the proper execution of its backups prior to any Services performed by TECHNOGROUP.</p> <p>iii. The technical modification of the Equipment;</p> <p>iv. Moving and reinstallation of all or part of the Equipments;</p> <p>v. The restoration of files in case of accidental destruction or due to the presence of a virus;</p> <p>vi. The back-up of files and data captures;</p> <p>vii. The maintenance of modems / telephone lines;</p> <p>viii. Services of training, installation, support and assistance which may be proposed by TECHNOGROUP under specific contracts of training, installation, support and assistance;</p> <p>ix. Any firmware supply and installations.;</p> <p>x. Any support on operating systems;</p> <p>xi. Any intervention in relation to Equipment which is not mentioned in the Particular Conditions.</p> <p>6.2. If not included in the Particular Conditions, the Services listed below are expressly excluded from TECHNOGROUP's responsibilities and from the scope of Services and fees covered by this Contract. Any of the Services listed in this Article 6.2 may be added in the Particular Conditions after the starting date of the Contract upon agreement of the Parties. Those Services will be subject to additional invoicing of TECHNOGROUP after quotation or Offer for the relevant Services listed below is accepted by the Client. Unless provided otherwise in the Particular Conditions, TECHNOGROUP shall dedicate its reasonable commercial efforts to provide the Services listed in this Section 6.2 without application of any SLA:</p> <p>i. any diagnostic and/or intervention or furniture of spare parts following a failure which occurred before the Term of this Contract;</p> <p>ii. adding or removing a component from an Equipment</p> <p>iii. technical feasibility analysis before adding or removing any component from an Equipment;</p> <p>iv. replacing parts of an Equipment for aesthetic reasons, which do not affect the good functioning of the Equipment;</p> |
|--|---|

- v. Die Behebung von Schäden, Ausfällen, Mängeln oder Störungen, die durch ein geografisches, physisches oder technisches Umfeld oder durch einen geplanten Stromausfall mit gewaltsamer Abschaltung des Geräts verursacht wurden und die nicht den Anweisungen und Spezifikationen des Herstellers entsprechen oder daraus resultieren:
- aus der Nichteinhaltung geltender Vorschriften und Regeln, insbesondere in sicherheitsrelevanten Angelegenheiten;
 - durch einen Unfall (einschließlich Feuer und Überschwemmung) oder eine Naturkatastrophe;
 - vor böswilligen Handlungen, Sabotage und Diebstahl durch das Personal des Auftraggebers;
 - durch ein Ereignis höherer Gewalt, wie in Punkt 13.5 unten definiert;
 - durch mangelhafte Installation, mangelhafte Stromversorgung der Geräte, mangelhafte Kontrolle der Temperatur oder der örtlichen Luftfeuchtigkeit, mangelhafte Nutzung, Verwaltung oder Kontrolle der Geräte durch den Kunden oder seine Beauftragten oder durch die Nutzung der Geräte für andere Zwecke als die, für die sie bestimmt sind;
 - aus Fahrlässigkeit des Kunden oder seines Beauftragten;
 - durch die Verwendung von Ersatzteilen, die nicht den Herstellerangaben entsprechen;
 - aus dem Hinzufügen oder Anschließen von Geräten, Teilen oder Komponenten, die nicht in der Liste der kompatiblen Geräte aufgeführt und nicht vom Hersteller genehmigt sind;
 - von einem - auch vorübergehenden - Ausfall der Energiezufuhr oder der Kühlung (durch Luft oder Flüssigkeiten), die für das gute Funktionieren des Equipments notwendig sind;
 - von der Intervention eines Dritten oder eines anderen technischen Dienstes als dem von TECHNOGROUP (einschließlich des technischen Dienstes des Kunden oder seines Beauftragten). Ausdrücklich ausgeschlossen ist die Wartung von Geräten, an denen der Kunde oder seine Erfüllungsgehilfen ohne vorherige und ausdrückliche Zustimmung von TECHNOGROUP Versuche oder Reparaturen, Änderungen, Modifikationen, Korrekturen oder Verformungen vorgenommen haben. Dies gilt auch für Eingriffe oder Reparaturen durch Dritte für Wartungsleistungen, die nicht von TECHNOGROUP erbracht werden.;
 - aus Störungen, welche die nicht von TECHNOGROUP gelieferten Geräte, Server, Nutzungssysteme, Zubehör, Schreibwaren, Verbrauchsmaterialien (einschließlich Batterien, Patronen, Stapel usw.) des Kunden betreffen oder daraus resultieren.
- v. The repair of any damage, default, shortcomings, or disruption caused by a geographical, physical, or technical environment, or by planned power cut with violent stop of Equipment, which does not conform to the manufacturer's instructions and specifications or which results:
- from non-compliance with applicable rules and regulations notably in security matters;
 - from an accident (including fire and floods) or natural disasters;
 - from malicious act, sabotage, robbery by the Client's personnel;
 - from a Force Majeure event, as defined in Point 13.5 below;
 - from defective installation, defective supply of electricity for the Equipment, defective control of temperature or local humidity, defective use, management or control of Equipment by the Client or his agents, or from the use of the equipment for other purposes than the one for which they are destined;
 - from the Client's or its agent's negligence;
 - from the use of spare parts which do not comply with the manufacturer's instructions;
 - from the addition or connection of Equipment, parts or components non included in the list of compatible Equipment and not authorized by the manufacturer;
 - from a default – even temporary – in the supply of energies or cooling (by air or fluids) that are necessary for the good functioning of the equipment;
 - from the intervention of a third party or technical services other than TECHNOGROUP's (including the Client's or its agent's technical service). Is formally excluded the maintenance of Equipment which has been the object of attempts or repairs, changes, modification, correction, or any distortion by the Client or his agents without TECHNOGROUP's prior and express approval. This is also valid for any intervention or repair by a third party for maintenance services not provided by TECHNOGROUP;
 - from disruptions affecting or resulting from the Client's Equipment, servers, exploitation systems, accessories, stationery, consumables (including batteries, cartridges, piles etc.) not supplied by TECHNOGROUP.

- | | |
|--|---|
| <p>vi. Die Überprüfung, Kontrolle und Einhaltung der geltenden Vorschriften und Regeln, der OEM-Empfehlungen oder der bewährten Verfahrensweisen sowie des geografischen, physischen und technischen Umfelds, in dem sich die Geräte befinden.</p> | <p>vi. The verification, control and compliance to rules and regulations in force, or OEM recommendations or best practices, and of the geographical, physical and technical environment in which the Equipment are located.</p> |
| <p>vii. Die Lieferung von Verbrauchsteilen, darunter: Batterien, zusätzliche Bänder und Schallplatten für Sicherheitsverfahren oder sonstiges Zubehör im Zusammenhang mit der Unterstützung von Schallplatten, Send- und Empfangsgeräte usw.</p> | <p>vii. The supply of consumable parts, including: batteries, additional tapes and records for safeguard proceeding, or any other accessories related to record support, transceivers etc.</p> |
| <p>viii. Der Austausch von Flash-Speichern jeglichen Formats (SSD-Laufwerke, Flash-Module, Flash-Beschleuniger, SDI-Karten), die ihre maximale Anzahl von Schreibzyklen gemäß den Spezifikationen des Originalherstellers erreicht haben.</p> | <p>viii. The replacement of any flash storage of any format (SSD Drives, Flash Module, Flash Accelerator, SDI card) that have reached its maximum amount of write cycles as per original vendor specifications.</p> |
| <p>ix. Die Lieferung von Zubehör oder Verbrauchsmaterial für Drucker, wie z. B. Wartungskits, Versorgungsrollen, Tintenpatronen, Toner, Farbbänder, Thermodruckköpfe, Reinigungskits für Druckköpfe und Scannerlampen.</p> | <p>ix. The supply of accessories or consumables for printers, such as maintenance kits, alimentation rolls, ink cartridges, toners, ribbons, heads of thermic printing, cleaning kits for head printings, and scanner lamps.</p> |
| <p>x. Jede Leistung, die an einem nicht vereinbarten Ort erbracht wird, im Vergleich zu denen, die in den Besonderen Bedingungen für die vorbeugende Wartung genannt werden oder die unter die vom Kunden abonnierten Leistungen fallen.</p> | <p>x. Any service provided at non-agreed locations compare to those referred to in the Particular Conditions for preventive maintenance or which fall under the Services subscribed by the Client.</p> |
| <p>xi. Der Austausch einer zusätzlichen PCI-Karte (Grafikkarte, GPGPU-Karte, Raid-Karte, Flash-Karte), die in der Angebotsphase vor Abschluss dieses Vertrags nicht angegeben wurde.</p> | <p>xi. The replacement of an additional PCI card (graphic card, GPGPU card, raid card, flash card) not disclosed in the quotation phase prior to entering into this Contract.</p> |
| <p>xii. Leistungsanalyse, soweit kein Hardware-Problem festgestellt wird.</p> | <p>xii. Performance analysis when no hardware issue is identified.</p> |
| <p>6.3. Jede Dienstleistung (ob ad hoc oder wiederkehrend), die nicht im ursprünglichen Leistungsumfang des Vertrags enthalten ist und die TECHNOGROUP vom Kunden weiter übertragen wird, wird von TECHNOGROUP zu den zu diesem Zeitpunkt geltenden Gebühren für diese Dienstleistungen in Rechnung gestellt. Jede Dienstleistung, die nicht im ursprünglichen Vertragsumfang enthalten ist, unterliegt einem zusätzlichen Kostenvoranschlag oder einem Dienstleistungsangebot, das von TECHNOGROUP erstellt und vom Kunden schriftlich akzeptiert wird. Jede zusätzliche Leistung, die wiederkehrend ist und somit den ursprünglichen Vertragsumfang ändert, wird durch Verweis in den Vertragsumfang aufgenommen, und zwar durch einen Nachtrag für die dann verbleibende Laufzeit des Vertrags.</p> | <p>6.3. Any Service (whether ad hoc or recurrent) not included in the initial scope of Services detailed in the Contract and which would be further entrusted to TECHNOGROUP by the Client, will be charged by TECHNOGROUP at the then applicable fees for such Services. Any Service not included in the initial scope of the Contract shall be subject to an additional quotation or Service Offer issued by TECHNOGROUP and accepted in writing by the Client. Any additional Service that would become recurrent and would thus modify the initial scope of the Contract will be included by reference in the scope of the Contract by way of an amendment for the then remaining term of the Contract.</p> |
| <p>6.4. Die Erbringung der Dienstleistungen beinhaltet keine Übertragung von Know-how, Technologie oder ähnlichen Rechten, unabhängig davon, ob diese durch Rechte des geistigen Eigentums nach geltendem Recht geschützt sind oder nicht, von TECHNOGROUP an den Kunden.</p> | <p>6.4. The provision of Services does not entail any transfer of know-how, technology or similar rights, whether or not protected by intellectual property rights under applicable laws, from TECHNOGROUP to the Client.</p> |

7. Gebühren

7.1. Die von TECHNOGROUP als vertraglich vereinbarten Dienstleistungen werden durch Fest- und Pauschalhonoreare vergütet, deren Höhe und Zahlungsmodalitäten in den Besonderen Geschäftsbedingungen und in den nachstehenden Bestimmungen festgelegt sind, mit Ausnahme der Fälle, in denen zusätzliche Honorare im Vertrag geregelt sind. Sofern nicht anders angegeben, versteht sich jede Honorarangabe als "ohne Mehrwertsteuer", die in der jeweils geltenden Höhe vom Kunden zu tragen ist.

7.2. Sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes festgelegt ist, können die von TECHNOGROUP erhobenen Gebühren jedes Halbjahr zum 1. Januar und 1. Juli geändert werden. Eine solche Änderung der Gebühren erfolgt, indem TECHNOGROUP der anderen Vertragspartei spätestens einen Monat vor Inkrafttreten der Gebührenänderung eine entsprechende Mitteilung macht.

Die Gebühren werden in Abhängigkeit von der Entwicklung des Nominallohnindexes angepasst (in anderen Ländern als Deutschland: jeder Index, der dem Nominallohnindex gleichwertig ist).

Die verwendete Indexierungsformel lautet wie folgt:

$$F = F1 (S1/S)$$

Wobei:

F = revidierte Gebühr

F1 = Gebühr vor der Revision.

S = Bei der 1. Revision ist dies der Wert des Nominallohnindexes am Tag des Inkrafttretens des Vertrages; bei späteren Revisionen ist dies der Wert des Nominallohnindexes am Tag der letzten Revision.

S1 = Wert des zuletzt veröffentlichten Index zum Zeitpunkt der Gebührenrevision. Fällt der Nominallohnindex weg, so einigen sich die Parteien auf die Wahl eines neuen Indexes. Kommt keine Einigung zustande, so setzt das zuständige Gericht den Index ein, den es für am geeignetsten hält.

Es ist zu beachten, dass, wenn eine Revision in einem Halbjahr nicht stattgefunden hat, dies TECHNOGROUP nicht daran hindert, die Gebühren in den folgenden Halbjahren anzupassen.

7. Fees

7.1. Services performed by TECHNOGROUP under the Contract are remunerated by fixed and lump sum fees, which amount, and modalities of payment are stipulated in the Particular Conditions and in the provisions below, except for situations when additional fees may be charged in accordance with the Contract. Unless provided otherwise, any indication of fees is to be construed as "without added value taxes" and any such taxes shall be borne, at the applicable rate, by the Client.

7.2. Unless otherwise stipulated in the Particular Conditions, the fees charged by TECHNOGROUP may vary each semester on 1st January and 1st July. Such variation in the fees will be made by TECHNOGROUP notifying a fee variation to the other Party at the latest 1 month before the fee variation becomes effective.

The fees will be modified considering the variation of the Nominal wage index (in countries other than Germany, any index of an equivalent nature of the Nominal wage index).

The indexation formula used is as follows:

$$F = F1 (S1/S)$$

In which:

F = Revised fee

F1 = Fee before revision.

S = For the 1st revision, this is the value of the Nominal wage index on the date of entry into force of the Contract; for subsequent revisions, this is the value of the Nominal wage index on the date of the previous revision.

S1 = value of the last published index at the date of the fee revision. If the Nominal wage index disappears, the Parties shall agree on the choice of a new index. In the absence of agreement, the competent Court shall substitute the index that it considers most appropriate.

It should be noted that if a revision has not taken place in one semester, this will not prevent TECHNOGROUP from revising the fees the following semesters.

- 3
- | | |
|--|---|
| <p>7.3. Im Falle einer wesentlichen marktbedingten Änderung der Konditionen für die Erbringung der Dienstleistungen, die die Erfüllung des Vertrages für TECHNOGROUP trotz der Anwendung der Bestimmungen von Artikel 7.2 übermäßig kostspielig und unangemessen machen würde, ist TECHNOGROUP berechtigt, den Betrag der dem Kunden in Rechnung gestellten Gebühren zu erhöhen, um ihn an das Niveau des tatsächlichen Marktpreises anzupassen. Eine solche Erhöhung wird dem Kunden mindestens einen (1) Monat vor ihrem Inkrafttreten mitgeteilt. Nach Erhalt der Mitteilung von TECHNOGROUP über die Gebührenerhöhung hat der Kunde einen (1) Monat Zeit, TECHNOGROUP schriftlich seinen Widerspruch gegen die Gebührenerhöhung mitzuteilen und den Vertrag zu kündigen, wobei die Kündigung 60 Tage nach der Mitteilung des Kunden an TECHNOGROUP wirksam wird.</p> <p>8. Zahlungsmodalitäten - Sanktionen</p> <p>8.1. Sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes bestimmt ist, sind die Wartungsgebühren jährlich im Voraus zu zahlen.</p> <p>8.2. Sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes angegeben ist, sind Zahlungen spätestens dreißig (30) Tage nach dem Datum der Rechnungsstellung fällig. TECHNOGROUP behält sich das Recht vor, sofortige Zahlung und/oder Zahlungsgarantien zu verlangen, wenn Zahlungsausfälle oder die finanzielle Situation des Kunden dies rechtfertigen.</p> <p>8.3. Auf Beträge, die über die oben genannten Fristen hinaus überfällig sind, werden automatisch Zinsen in Höhe des dreifachen (3) gesetzlichen Zinssatzes erhoben, unbeschadet etwaiger weiterer Schäden.</p> <p>8.4. Jeder Kunde, der sich im Zahlungsverzug befindet, schuldet neben den Zinsen auch automatisch eine pauschale Entschädigung für die Beitreibungskosten in Höhe von vierzig (40) Euro. Wenn die Beitreibungskosten diesen Pauschalbetrag übersteigen, ist TECHNOGROUP berechtigt, eine zusätzliche Entschädigung zu verlangen. Darüber hinaus ist TECHNOGROUP berechtigt, dem Kunden bei nicht fristgerechter Zahlung einen Verzugszins in Höhe von 1,5 % pro Monat auf den unbezahlten Betrag zu berechnen, bis die vollständige Zahlung erfolgt ist.</p> <p>8.5. Diese Schäden und Entschädigungen werden auf erste Aufforderung von TECHNOGROUP fällig.</p> <p>8.6. Zahlt der Kunde aus Gründen, die TECHNOGROUP nicht zuschreiben sind, eine der in der Rechnung genannten Raten nicht, so wird von Rechts wegen und unverzüglich der gesamte Preis der Dienstleistungen sowie jeder noch ausstehende Betrag fällig.</p> | <p>7.3. In the event of substantial and market admitted modification in the conditions of performance of the Services which would render the performance of the Contract thereof excessively costly and unfair for TECHNOGROUP despite the application of the provisions of Article 7.2 above, TECHNOGROUP should be entitled to increase the amount of the fees charged to the Client, in order to adapt it to the level of the actual market price. Such increase shall be notified to the Client at least one (1) month before it becomes effective. Upon receipt of TECHNOGROUP notification of fee increase, the Client shall have one (1) month to notify in writing to TECHNOGROUP its opposition to such fee increase and decision to terminate the Contract, which termination will be effective 60 days after the Client notification to TECHNOGROUP.</p> <p>8. Payment modalities – Penalties</p> <p>8.1. Unless provisions to the contrary in the Particular Conditions, maintenance fees are payable annually, a term in advance.</p> <p>8.2. Unless otherwise specified in the Particular Conditions, payments are due at the latest thirty (30) days after the date at which the invoice is issued. TECHNOGROUP reserves the right to demand immediate payment and/or payment guarantees when defaults of payment or the Client's financial situation justify it.</p> <p>8.3. Interest, computed on the basis of three (3) times the legal interest rate, are applied automatically to amounts overdue beyond the above-mentioned time limits, without prejudice of any additional damages.</p> <p>8.4. Any Client who is in a situation of overdue payment shall also be automatically liable for, in addition to interest, a lump sum indemnity for recovery costs amounting to forty (40) euros. If recovery costs exceed this lump sum, TECHNOGROUP shall be entitled to demand a complementary indemnification. In addition, if the Client fails to make any payment on the due date, TECHNOGROUP shall be entitled to charge to the Client a late fee of 1.5% per month on the amount unpaid until payment in full is made.</p> <p>8.5. These damages and indemnities shall be due at TECHNOGROUP's first request.</p> <p>8.6. In case of failure by the Client to pay any instalment mentioned on the invoice for reasons not attributable to TECHNOGROUP, the full price of the Services shall become by right and immediately payable as well as any amount that would remain outstanding.</p> |
|--|---|

- | | |
|--|--|
| <p>8.7. Wird eine fällige Rechnung nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Rechnungsstellung beglichen, kann dies automatisch und rechtswirksam, ohne vorherige Ankündigung, zur Stornierung oder Aussetzung der Dienste führen, bis alle ausstehenden Beträge, einschließlich der Beträge für verspätete Zahlungen, vollständig beglichen sind. Eine solche Aussetzung oder Kündigung hat keine Ermäßigung oder Rückerstattung der jährlichen Wartungsgebühren zur Folge.</p> <p>8.8. Im Falle des Zahlungsverzugs werden alle Zahlungen, die für andere Lieferungen oder Leistungen fällig wären, sofort fällig, wenn TECHNOGROUP nicht beschließt, die entsprechenden Aufträge zu stornieren.</p> <p>8.9. TECHNOGROUP ist berechtigt, jede vom Kunden geleistete Vorauszahlung einzubehalten, unbeschadet etwaiger zusätzlicher Schäden oder Zinsen, die von TECHNOGROUP als Schadensersatz geltend gemacht werden könnten.</p> <p>8.10. Rechnungen können innerhalb von sechzig (60) Tagen nach ihrem Ausstellungsdatum angefochten werden. Nach Ablauf dieser Frist gelten sie als akzeptiert und können nicht mehr angefochten werden. Im Falle einer vorzeitigen Zahlung wird kein Skonto gewährt.</p> <p>9. Pflichten des Kunden</p> <p>Während der Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, auf seine eigenen Kosten:</p> <p>9.1. Das Equipment in einer geografischen, physikalischen und technischen Umgebung zu lagern, die den geltenden Vorschriften und den Anweisungen des Herstellers entspricht;</p> <p>9.2. Dem/den Vertreter(n) von TECHNOGROUP während der Wartungszeiten freien Zugang zum Equipment und Einrichtungen zu gewähren und sicherzustellen, dass jeder Eingriff unter Einhaltung der geltenden Vorschriften und Bestimmungen, insbesondere in Bezug auf Sicherheitsfragen, erfolgen kann;</p> <p>9.3. Sicherstellen, dass bei jedem Wartungseingriff von TECHNOGROUP mindestens einer seiner Mitarbeiter oder Beauftragten anwesend ist und dass die Mitarbeiter und Beauftragten von TECHNOGROUP mit der gleichen Sorgfalt und dem gleichen Respekt behandelt werden wie die Mitarbeiter und Beauftragten des Kunden;</p> <p>9.4. TECHNOGROUP die Mittel zur Verfügung zu stellen, die für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind, Kontaktaufnahme mit der entsprechenden technischen Einheit von TECHNOGROUP (telefonisch und per Computer), Bereitstellung von Strom Internetzugang (über einen vom Kunden bereitgestellten 4G/5G-Netzwerkzugang oder Wifi) etc.;</p> | <p>8.7. Failure to pay any invoice due within sixty (60) days of the issuance of the invoice may also entail automatically and by right, without former notice, the cancellation or the suspension of Services until all outstanding amounts are paid in full including amounts related to late payment. Such a suspension or cancellation shall entail no discount or reimbursement of the annual maintenance fees.</p> <p>8.8. In case of late payment, any payment that would be due for other deliveries or services shall become immediately due if TECHNOGROUP does not decide to cancel the related orders.</p> <p>8.9. TECHNOGROUP may retain any advance payment made by the Client, without prejudice to any complementary damages or interests that could be claimed by TECHNOGROUP as a remedy.</p> <p>8.10. Invoices can be questioned within sixty (60) days of their date of issue. Beyond that period, they are considered as accepted and cannot be disputed any more. No discount shall be granted in case of anticipated payment.</p> <p>9. Client's obligations</p> <p>During the performance of the Contract, the Client shall, at its own costs:</p> <p>9.1. Store the Equipment in a geographical, physical and technical environment complying with regulations in force and the manufacturer's instructions;</p> <p>9.2. Allow free access of TECHNOGROUP's representative(s) to the Equipment and facilities during maintenance hours and ensure that each intervention can take place in compliance with applicable rules and regulations, notably for security matters;</p> <p>9.3. Ensure that at least one of its employees or agents is present during each maintenance intervention by TECHNOGROUP and that TECHNOGROUP's employees and agents are treated with the same care and respect as Client's employees and agents;</p> <p>9.4. Put at TECHNOGROUP's disposal the resources that are necessary for the performance of the Services: contact with the related technical unit at TECHNOGROUP (by telephone and computer), supply of electricity, internet access (through a 4G/5G networks access or Wifi provided by Customer) etc.;</p> |
|--|--|

- 3
- 9.5. sich vor jeder Wartungsmaßnahme zu vergewissern, dass der Kunde alle notwendigen Vorkehrungen zum Schutz und zur Sicherung von Daten, Programmen und Computerdateien getroffen hat und dass er alle Maßnahmen ergriffen hat, um deren Sicherheit und Vertraulichkeit zu gewährleisten;
- Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass er über die Notwendigkeit einer vollständigen Datensicherung vor der Erbringung von TECHNOGROUP-Diensten informiert wurde. Der Kunde ist verpflichtet, vor jedem Wartungseingriff eine Sicherung aller Daten, Dokumente, Dateien, Programme und sonstigen Unterlagen durchzuführen;
- Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Sicherung seiner Daten vor der Erbringung von Dienstleistungen durch TECHNOGROUP und erkennt an, dass er allein für die Vertraulichkeit und Integrität der gesicherten Daten verantwortlich ist.
- In keinem Fall haftet TECHNOGROUP für den Verlust oder die Verschlechterung von Daten oder für eine Verschlechterung im Zusammenhang mit diesen Daten oder für den Verlust von Einnahmen, Ergebnissen oder sogar für den Verlust von Gelegenheiten in dieser Hinsicht.
- 9.6. Der Kunde stellt sicher, dass keine Reparaturen oder Eingriffe jeglicher Art an der Ausrüstung durch einen anderen technischen Dienst als TECHNOGROUP Services vorgenommen werden.
- 9.7. Der Kunde arbeitet in voller Transparenz mit TECHNOGROUP zusammen und übermittelt TECHNOGROUP alle für die ordnungsgemäße Erbringung der Dienstleistungen erforderlichen Unterlagen und Informationen.
- 9.8. Der Kunde stellt die Fernverbindungsmöglichkeiten zu den Geräten gemäß den TECHNOGROUP-Spezifikationen zur Verfügung, wenn dies während der Vertragslaufzeit als unabdingbare Voraussetzung für die Verfügbarkeit der Dienste auf bestimmten Geräten ist. Eine Vertragsstrafe im Zusammenhang mit dem SLA kommt nicht in Betracht, soweit der Kunde diese Bedingungen nicht erfüllt hat.
- 9.9. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, behält TECHNOGROUP das Eigentum an allen ausgetauschten Komponenten/Teilen im Zusammenhang mit den Dienstleistungen und ist formell berechtigt, diese nach dem Eingriff zu behalten, mit Ausnahme aller Teile, die sensible Daten des Kunden enthalten könnten.
- 9.5. Ensure, prior to each maintenance operation, that all necessary precautions were taken by the client for the protection and saving of data, programs and computer files and that it took all measures to ensure their safety and confidentiality;
- The Client acknowledges that it has been informed of the need to perform a full data backup prior to any performance of TECHNOGROUP Services. The Client shall perform a backup of all data, documents, files, programs and other supporting documents before any maintenance intervention;
- The Client remains solely responsible for the backup of its data prior to any Services performed by TECHNOGROUP and acknowledges that it remains solely responsible for the confidentiality and integrity of the backed-up data.
- In no event shall TECHNOGROUP be liable for any loss or deterioration of data, or any deterioration related to such data or for any loss of revenue, results or even loss of opportunity in this respect.
- 9.6. The Client shall ensure that no repair or intervention of any nature is performed on the Equipment by any technical service other than TECHNOGROUP Services.
- 9.7. The Client shall collaborate in full transparency with TECHNOGROUP and communicate to TECHNOGROUP all necessary documents and information for the good performance of Services.
- 9.8. The Client shall provide the remote connection capabilities to Equipment as per TECHNOGROUP specifications when it is stated to be an absolute pre-requisite to the availability of Services on certain Equipment during the Contract. No penalty related to the SLA shall be applicable when such pre-requisite has not been fulfilled by the Client.
- 9.9. Unless specifically agreed otherwise, TECHNOGROUP keeps the ownership of all replaced components/parts related to the Services and is formally entitled to keep them following the intervention, to the exclusion of any part that may contain customer sensitive data.

10. Haftungsbeschränkung und Gewährleistung

- 10.1. Es wird ausdrücklich verstanden und vereinbart, dass die Verpflichtung von TECHNOGROUP im Rahmen dieses Vertrags darin besteht, sich nach besten Kräften um die Erbringung der Dienstleistungen zu bemühen, was keine Ergebnisverpflichtung darstellt. Der Kunde verzichtet hiermit auf jegliche Ansprüche gegenüber TECHNOGROUP im Falle der Beschädigung von Daten, des Computerspeichers oder anderen Dokumenten, Geräten oder Programmen, die er TECHNOGROUP im Zusammenhang mit den Dienstleistungen oder nach der Wiederaufnahme des Betriebs nach dem Eingreifen von TECHNOGROUP anvertraut hat.
- 10.2. TECHNOGROUP haftet nicht für unmittelbare Folge-, Sonder-, Straf- oder exemplarische Schäden (insbesondere, wie zwischen den Parteien vereinbart, und ohne Einschränkung, Betriebsverluste, Verluste von Dateien, Programmen und/oder Daten, Gewinn-, Vertrags-, Kunden-, Reputations- oder Umsatzverluste), die dem Kunden infolge der Nichteinhaltung der Verpflichtungen von TECHNOGROUP in Bezug auf die Dienstleistungen und/oder die Installation, Nutzung oder Störung eines Geräts entstehen könnten.
- 10.3. In jedem Fall ist die Haftung von TECHNOGROUP für Schäden jeglicher Art, die der Kunde erleidet, ausdrücklich und strikt auf die Wartungsgebühren beschränkt, die der Kunde in den zwölf (12) Monaten vor dem Datum des Schadensfalls tatsächlich an TECHNOGROUP gezahlt hat.
- 10.4. Jeder Anspruch gegen TECHNOGROUP muss innerhalb von sechs (6) Monaten ab dem Datum geltend gemacht werden, an dem der Grund für diesen Anspruch dem Kunden bekannt ist oder hätte bekannt sein müssen.
- 10.5. Für die Lieferung von Ersatzteilen im Rahmen der Erbringung von Dienstleistungen übernimmt TECHNOGROUP die gesetzlich vorgesehenen Gewährleistungspflichten.
- 10.6. Bei Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und bei Ansprüchen aus dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Regelungen ohne Beschränkungen.

11. Verschwiegenheit

- 11.1. Sowohl der Kunde als auch TECHNOGROUP erkennen an, dass alle Informationen, Daten und Geschäftsdokumente jeglicher Art, Methoden, Know-how, Quellcodes, Herstellungsverfahren, die vom Kunde oder TECHNOGROUP im Rahmen dieses Vertrages verwendet oder implementiert werden, das ausschließliche Eigentum der jeweiligen Partei sind und bleiben und streng vertraulich behandelt werden müssen.

10. Limitation of Liability and Warranty

- 10.1. It is expressly understood and agreed that TECHNOGROUP's obligation under this Contract is to do its best efforts for the performance of Services, which is not an obligation of result. The Client hereby waives any right of action against TECHNOGROUP in the case of damage to data, the computer's memory or any other document, equipment or program that it may have entrusted to TECHNOGROUP in relation to the Services or after operation is resumed further to TECHNOGROUP's intervention.
- 10.2. TECHNOGROUP shall not be held liable for any indirect consequential, special, punitive or exemplary damage (including notably, as agreed between the Parties and without limitation, any operating losses, losses of files, programs and/or data, losses of profits, contracts, clients, reputational damage or turnover) that could be potentially incurred by the Client as a result of TECHNOGROUP's failure to abide by its obligations in relation to the Services and/or the installation, use or dysfunction of an Equipment.
- 10.3. In all events, TECHNOGROUP's liability for damages of any kind suffered by the Client, is expressly and strictly limited to the maintenance fees actually paid by the Client to TECHNOGROUP during the twelve (12) months preceding the date of claim.
- 10.4. Any claim against TECHNOGROUP shall be made within six (6) months from the date the cause of such claim is known or should have been known by the Client.
- 10.5. With regards to the supply of spare parts within the context of the provision of Services, TECHNOGROUP shall assume the warranty obligations provided for by law.
- 10.6. In the event of injury to life, limb and health and claims based on the Product Liability Act, the legal regulations shall apply unrestrictedly.

11. Confidentiality

- 11.1. Both the Client and TECHNOGROUP acknowledge that any information, data and business documentation of any nature, methods, know-how, source codes, manufacturing processes used or implemented by the Client or TECHNOGROUP under this Contract are and shall remain each Party's exclusive property and shall be kept strictly confidential.

- 3
- 11.2. Sowohl der Kunde als auch TECHNOGROUP erkennen an, dass alle Informationen, Daten und Geschäftsunterlagen jeglicher Art, Methoden, Know-how, etc. ohne die vorherige und ausdrückliche Zustimmung der anderen Partei nicht an Dritte weitergegeben und/oder für eigene Rechnung oder im Namen Dritter verwertet werden dürfen. Alle vom Kunde oder von TECHNOGROUP im Rahmen dieses Vertrages verwendeten oder eingeführten Quellcodes und Herstellungsverfahren sind und bleiben ausschließliches Eigentum der jeweiligen Partei oder eines lizenzierenden Dritten und sind streng vertraulich zu behandeln.
- 11.3. Jede Partei verpflichtet sich, der anderen Partei auf deren erstes Ersuchen alle Informationen, Daten und Unterlagen zurückzugeben, die sie von der anderen Partei für die Zwecke dieses Vertrags erhalten hat.
- 11.4. Jede Vertragspartei verpflichtet ihre Geschäftspartner, Angestellten oder Vertreter zur Einhaltung einer Vertraulichkeitsverpflichtung, die der in diesem Vertrag festgelegten gleichwertig ist, und hält die andere Vertragspartei bei Verstößen gegen diese Vertraulichkeitsverpflichtung durch Geschäftspartner, Angestellte oder Vertreter schad- und klaglos.
- 11.5. Diese Vertraulichkeitsverpflichtung gilt auch nach Beendigung der vertraglichen Beziehungen zwischen den Parteien und bindet beide Parteien bis (i) zum spätesten Zeitpunkt zwischen fünf Jahren nach Vertragsbeginn und der Vertragslaufzeit oder (ii) zu dem Zeitpunkt, zu dem die betreffenden Informationen, Daten und/oder Dokumente öffentlich zugänglich werden.
- 12. Abwerbeverbot**
- Vorbehaltlich anderslautender gesetzlicher Bestimmungen verpflichtet sich der Kunde, während der Laufzeit des Vertrags und für die Dauer von einem (1) Jahr nach dessen Beendigung oder Aufhebung aus welchem Grund auch immer, ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung von TECHNOGROUP weder direkt noch indirekt einen Angestellten von TECHNOGROUP oder einen unabhängigen Auftragnehmer oder Unterauftragnehmer von TECHNOGROUP abzuwerben, einzustellen, zu beschäftigen oder zu beauftragen. Im Falle eines Verstoßes gegen diese Verpflichtung zahlt der Kunde an TECHNOGROUP einen Pauschalbetrag in Höhe des Bruttolohns oder -honorars ohne Mehrwertsteuer, das TECHNOGROUP in den letzten zwölf (12) Monaten an den betreffenden Arbeitnehmer oder unabhängigen Auftragnehmer gezahlt hat.
- 11.2. As a consequence, each Party commits not to disclose such information, data and documentation to any third party, and/or not to exploit them for its own account or on behalf of any third party without the Party's prior and express consent. Any source codes and manufacturing processes used or introduced by the Client or TECHNOGROUP under this Contract are and shall remain the exclusive property of the respective party or any licensing third party and shall be kept strictly confidential.
- 11.3. Each Party undertakes to return to the other at the latter's first request, all information, data and documentation received from the other for the purpose of this Contract.
- 11.4. Each Party shall cause its commercial partners, employees or agents to abide by a confidentiality obligation equivalent to the one set forth in this Contract and shall hold harmless and indemnify the other for any breach of such confidentiality obligation by commercial partners, employees or agents.
- 11.5. This confidentiality obligation shall survive termination of contractual relationships between the Parties and shall bind both Parties until the (i) the latest date between five years after the starting date of the Contract and the duration of the Contract, or (ii) the date when related information, data and/or documents fall into the public domain.
- 12. Non-Hiring**
- Unless otherwise provided by applicable laws, during the term of the Contract and for a duration of one (1) year as from its termination or cessation for whatever cause, the Client commits not to solicit, hire, employ or appoint whether directly or indirectly any TECHNOGROUP's employee or TECHNOGROUP's independent contractor or subcontractor without TECHNOGROUP's prior and express approval. In case of breach of this commitment, the Client shall pay to TECHNOGROUP a lump sum equal to the gross salary or fees without VAT paid by TECHNOGROUP to the related employee or independent contractor over the last twelve (12) months.

13. Verschiedenes

- 13.1. Ergänzungen: TECHNOGROUP kann von Zeit zu Zeit und vorbehaltlich der Einhaltung der geltenden Gesetze Änderungen an den Allgemeinen Geschäftsbedingungen vornehmen, wobei diese Änderungen dreißig (30) Tage, nachdem die Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen dem Kunden mitgeteilt wurden, wirksam werden.
- 13.2. Trennbarkeit: Sollte eine Klausel des Vertrages durch ein zuständiges Gericht nach dem auf diesen Vertrag anwendbaren Recht für rechtswidrig oder nichtig erklärt werden, so wird diese Klausel so geändert, dass sie so weit wie möglich die ursprüngliche und gemeinsame Absicht der Parteien in Übereinstimmung mit dem anwendbaren Recht widerspiegelt, wobei die anderen Vertragsbestimmungen in vollem Umfang in Kraft bleiben.
- 13.3. Verzicht: Es wird ausdrücklich vereinbart, dass ein Versäumnis oder eine Verzögerung seitens einer der Vertragsparteien bei der Berufung auf eine Bestimmung des Vertrags nicht als Verzicht auf diese Bestimmung gilt. Jeder Verzicht auf eine Bestimmung dieses Vertrages muss in jedem Fall Gegenstand einer schriftlichen, von beiden Parteien unterzeichneten Änderung sein.
- 13.4. Abtretung des Vertrages: Es wird ausdrücklich vereinbart, dass der Kunde seine Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von TECHNOGROUP abtreten oder übertragen darf.
- 13.5. Höhere Gewalt: Jede der Parteien gilt nicht als säumig, wenn die Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch einen Fall höherer Gewalt außerhalb ihrer Kontrolle, ihrer Lieferanten oder Dienstleister verzögert, gestört oder verhindert wurde ("Höhere Gewalt"). Als Ereignisse höherer Gewalt, die die Nichterfüllung seiner Verpflichtungen entschuldigen, gelten insbesondere: jede Ursache, auf die er keinen Einfluss hat, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Feuer, Streiks, Überschwemmungen, Epidemien, Naturkatastrophen, Quarantänebeschränkungen, Kriege, Transportstörungen, Mangel an Arbeitskräften, Rohstoffen oder Produktionsmitteln. Alle Kosten, die sich aus einem Ereignis höherer Gewalt ergeben, sind von der anderen Partei zu tragen.
- 13.6. Verbindung: Bei der Erfüllung des Vertrags handeln beide Parteien in der Eigenschaft eines unabhängigen Auftragnehmers gegenüber der anderen Partei. Keine der Vertragsparteien gilt als Partner der anderen Partei oder als Gemeinschaftsunternehmen mit ihr, und die Mitarbeiter und Beauftragten der einen Partei, die mit der Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen dieses Vertrags betraut sind, gelten nicht als Mitarbeiter oder Beauftragte der anderen Partei.

13. Miscellaneous

- 13.1. Amendments: TECHNOGROUP may from time to time and subject to compliance with applicable laws, make modifications to the General Terms and Conditions, subject to such modifications being effective thirty (30) days after the modification of the General Terms and Conditions are notified to the Client. Unless otherwise provided in the General Terms and Conditions, any modification of the Particular Conditions shall only result from an amendment in writing signed by both Parties.
- 13.2. Severability: Should one clause of the Contract be declared illegal or void by a competent Court ruling according to the law applicable to this Contract, this clause shall be reputed modified in order to reflect, as much as possible, the Parties' initial and common intent in compliance with applicable law, the other contractual provisions remaining fully in force.
- 13.3. Waiver: It is expressly agreed that no failure or delay on the part of either Party in invoking any provisions of the Contract shall not operate as a waiver thereof. Any waiver of any provision hereof shall in any event be the object of an amendment in writing signed by both Parties.
- 13.4. Assignment of Contract: It is expressly agreed that the Client shall not assign or transfer its rights and obligations under this Contract without TECHNOGROUP's prior and written consent.
- 13.5. Force Majeure: Each of the Parties shall not be considered as defaulting when performance of its obligations has been delayed, disrupted or prevented by a case of Force Majeure out of its reasonable control, its suppliers or service providers ("Force Majeure"). Shall notably be considered as events of Force Majeure excusing non-performance of its obligations: any cause beyond its control including, without limitation, fire, strikes, floods, epidemics, natural disasters, quarantine restrictions, wars, transport disruption, shortage of labour, raw materials or means of production. Any cost resulting from a Force Majeure event shall be borne by the other Party.
- 13.6. Relationship: In the performance of the Contract, both Parties shall be deemed to be acting in the capacity of an independent contractor with respect to the other. Neither Party shall be deemed to be a partner of nor joint venture with the other, and the employees and agents of one Party engaged in performing any Services hereunder shall not be deemed to be the employees or agents of the other.

13.7. Unterauftragsvergabe: TECHNOGROUP ist berechtigt, die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen an Unterauftragnehmer zu vergeben.

13.8. Referenzbenennung

Jede Vertragspartei ist berechtigt, die Referenz der anderen Vertragspartei in ihren Geschäfts- oder Marketingunterlagen und Veröffentlichungen zu nennen.

Darüber hinaus räumt der Kunde TECHNOGROUP das Recht ein, seinen Namen und sein Logo (die "Referenzen") während der Laufzeit dieses Vertrages auf den TECHNOGROUP-Websites und/oder in Verkaufsförderungsmaterialien zu verwenden, es sei denn, der Kunde teilt TECHNOGROUP schriftlich mit, dass er die Verwendung der Referenzen zu irgendeinem Zeitpunkt während der Laufzeit dieses Vertrages ablehnt.

14. Anwendbares Recht -Gerichtsbarkeit

14.1. Anwendbares Recht: Der Vertrag unterliegt deutschem Recht, unter Ausschluss jeglicher Kollisionsnormen. Die Anwendung des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf vom 11. April 1980 in Wien wird ausdrücklich ausgeschlossen.

14.2. Gerichtsstand: Für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Auslegung oder Anwendung des Vertrages sowie für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Handelsbeziehungen zwischen den Parteien sind ausschließlich die Gerichte am Sitz der vertragsschließenden TECHNOGROUP Gesellschaft zuständig, auch im Falle von Eilverfahren, Anträgen auf Erlass von Verfügungen, Garantieklagen oder mehreren Beklagten und ungeachtet anderslautender Klauseln.

15. Korruptions- & - Bestechungsbekämpfung

15.1. Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er bei der Ausführung des Vertrags weder direkt noch indirekt eine Handlung vornimmt, die ihn dazu veranlassen würde, gegen die Gesetze zur Bekämpfung von Bestechung zu verstoßen oder die Gefahr eines Verstoßes gegen diese Gesetze besteht. Für die Zwecke dieser Klausel sind unter Anti-Korruptionsgesetzen alle ausländischen oder nationalen Anti-Korruptionsgesetze und -vorschriften zu verstehen, die in jedem Land, in dem der Kunde tätig ist, in ihrer jeweils gültigen Fassung gelten, sowie alle Gesetze zur Umsetzung des OECD-Übereinkommens über die Bekämpfung der Bestechung ausländischer Amtsträger im internationalen Geschäftsverkehr (im Folgenden zusammenfassend als "Anti-Korruptionsgesetze" bezeichnet).

13.7. Subcontracting: TECHNOGROUP shall be entitled to sub-contract the performance of any of its obligations under the Contract.

13.8. References

Each Party is authorized to name the other Party's reference in its commercial or marketing materials and publications.

In addition, the Client grants to TECHNOGROUP the right to use its name and, logo (the "References") on TECHNOGROUP websites and/or on sales promotion materials during the Term of this Contract, unless the Client notifies in writing to TECHNOGROUP its refusal to use the References at any time during the Term of this Contract.

14. Applicable Law – Jurisdiction

14.1. Applicable Law: The Contract is governed by German Law, to the exclusion of any rule of conflict of law. The application of the United Nations Convention on International Sales of Goods executed in Vienna on April 11th, 1980, is formally excluded.

14.2. Jurisdiction: All disputes relating to the interpretation or application of the contract, as well as all disputes relating to commercial relations between the parties, shall be subject to the exclusive jurisdiction of the courts of the place where the contracting TECHNOGROUP company has its registered office, including in the case of summary proceedings, applications for injunctions, actions under guarantee or multiple defendants and notwithstanding any clause to the contrary.

15. Anti-corruption – Anti-Bribery

15.1. The Client represents and warrants that, in the performance of the Contract, he will not, directly or indirectly, perform any act that would cause him to violate, or risk violating, anti-bribery laws. For the purposes of this clause, anti-bribery laws means all foreign or national anti-bribery laws and regulations applicable in each country in which the Client operates, as amended from time to time, and any law designed to implement the OECD Convention on Combating Bribery of Foreign Public Officials in International Business Transactions (hereinafter collectively referred to as "Anti-Bribery Laws").

- 3
- 15.2. Im Zusammenhang mit dem Vertrag und der sich daraus ergebenden Tätigkeit ist es dem Kunden untersagt, einem Amtsträger oder einer anderen Person direkt oder indirekt Geld oder einen anderen Wert zu zahlen, anzubieten, zu versprechen oder die Zahlung zu genehmigen, um diese Person oder eine andere Person zu veranlassen oder zu belohnen, damit sie ihre Rolle oder ihre Aufgaben nicht ordnungsgemäß erfüllt, oder um einen Amtsträger bei einer Entscheidung, einer Handlung oder der Ausübung seiner offiziellen Rolle oder Funktion zu beeinflussen, einschließlich einer Entscheidung, diese Rolle oder Funktion nicht auszuüben, um einem Dritten oder TECHNOGROUP zu helfen, einen geschäftlichen oder kommerziellen Vorteil zu erlangen oder zu behalten.
- 15.3. Der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass TECHNOGROUP das Recht hat, bei objektiven Anhaltspunkten für einen Verstoß gegen diese Klausel und nach angemessener schriftlicher Mitteilung eine Untersuchung durchzuführen, um die Einhaltung der Anti-Korruptionsgesetze und dieser Klausel durch den Kunden zu überprüfen. Der Kunde erklärt sich bereit, bei einer solchen Untersuchung und Prüfung uneingeschränkt zu kooperieren.
- 15.4. Der Klient erklärt sich damit einverstanden, dass TECHNOGROUP den Vertrag sofort kündigen und vom Klienten eine Entschädigung für den erlittenen Schaden verlangen kann, wenn TECHNOGROUP weiß oder den begründeten Verdacht hat, dass der Klient ein Verhalten an den Tag legt oder gelegt hat, das gegen diese Klausel verstößt, oder das TECHNOGROUP dem Risiko eines Verstoßes gegen die Anti-Korruptionsgesetze aussetzt oder aussetzen könnte.
- 15.5. Der Kunde ist verpflichtet, TECHNOGROUP unverzüglich jeden Verstoß gegen die Anti-Korruptionsgesetze zu melden, von dem er Kenntnis erlangt oder bei dem er berechtigten Grund zu der Annahme hat, dass er im Zusammenhang mit den im Namen von TECHNOGROUP abgeschlossenen Geschäften begangen wurde. TECHNOGROUP haftet nicht für Ansprüche, die sich aus rechtswidrigen Handlungen oder aus angeblichen rechtswidrigen Handlungen des Kunden ergeben, unabhängig von der Art oder dem Ort dieser Handlungen. Der Kunde hält TECHNOGROUP schadlos, und TECHNOGROUP haftet nicht für Schäden, Strafen, Bußgelder und/oder Kosten jeglicher Art, die infolge von Ansprüchen, Klagen oder Untersuchungen entstehen, die sich aus einer Verletzung dieser Klausel durch den Kunden ergeben oder damit zusammenhängen.
- 15.2. In connection with the Contract and the activity arising from it, the Client shall not pay, offer, promise or authorise the payment, directly or indirectly, of money or other value to a public official or anyone else for the purpose of inducing or rewarding that person or anyone else for improper performance of his or her role or duties; or for the purpose of influencing a public official in any decision, act or performance of his or her official role or function, including a decision not to perform that role or function, in order to assist a third party or TECHNOGROUP in obtaining or retaining business or commercial advantage.
- 15.3. The Client agrees that TECHNOGROUP shall have the right, if it has objective grounds to believe that a breach of this clause may have occurred, and upon reasonable written notice, to conduct an investigation for the purpose of verifying the Client's compliance with the Anti-Bribery Laws and this clause. The Client agrees to cooperate fully with such investigation and audit.
- 15.4. The Client agrees that if TECHNOGROUP knows or has reasonable grounds to suspect that the Client is or has been engaged in conduct which violates this clause, or which violates or is likely to expose TECHNOGROUP to a risk of violation of the Anti-Bribery Laws, TECHNOGROUP may terminate the Contract immediately and claim indemnification from the Client for any prejudice it has suffered.
- 15.5. The Client shall immediately report to TECHNOGROUP any violation of the Anti-Bribery Laws which it becomes aware of or which it has reasonable grounds to believe has been committed in connection with the transactions entered into on behalf of TECHNOGROUP. TECHNOGROUP shall not be liable for any claims arising out of or relating to the unlawful activity or claims alleging unlawful activity by the Client, regardless of the nature or location of such activity. The Client will also indemnify TECHNOGROUP and TECHNOGROUP will not be liable for any damages, penalties, fines and/or costs of any kind incurred as a result of any claim, suit or investigation arising out of or in connection with any breach of this clause by the Client.

16. Internationale Handelssanktionen - Exportkontrollen

- 16.1. Der Kunde garantiert, dass er und seine Kunden, die Dienstleistungen in Anspruch nehmen, die Einfuhr-, Ausfuhrkontroll- und Wirtschaftssanktionsgesetze und -vorschriften einhalten werden, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) der Gesetze und Vorschriften der Vereinten Nationen, der Vereinigten Staaten, des Vereinigten Königreichs und der Europäischen Union, die die Ausfuhr, die Wiederausfuhr oder den Transfer von Produkten, Technologien, Dienstleistungen oder Daten direkt oder indirekt in oder für bestimmte Länder, Endverwendungen oder Endnutzer verbieten oder beschränken.
- 16.2. Der Kunde stellt TECHNOGROUP die Informationen über seine Abnehmer, Produkte und/oder Dienstleistungen zur Verfügung, die für die Einhaltung der Ausfuhr- und Sanktionsgesetze und -vorschriften erforderlich sind. Die Nichteinhaltung dieser Bestimmungen kann nach angemessenem Ermessen von TECHNOGROUP zur sofortigen Kündigung und/oder zur vollständigen oder teilweisen Aussetzung dieses Vertrags führen, sobald TECHNOGROUP davon Kenntnis erhält.

17. Datenschutz

- 17.1. Im Rahmen der Erbringung seiner Dienstleistungen ist TECHNOGROUP berechtigt, personenbezogene Daten im Namen des Kunden zu erheben und zu verarbeiten.
- 17.2. In diesem Zusammenhang wird zwischen den Parteien vereinbart, dass TECHNOGROUP, soweit erforderlich, als Datenverarbeiter und der Kunde als für die Verarbeitung Verantwortlicher im Sinne der Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 ("GDPR") eingestuft wird.
- 17.3. Soweit TECHNOGROUP für den Kunden Daten verarbeiten sollte, werden die Parteien im Rahmen der besonderen Vertragsvereinbarungen eine Verarbeitungsvereinbarung abschließen.

16. International trade sanctions – Export controls

- 16.1. The Client warrants on an ongoing basis that itself and its customers receiving Services, will comply with import, export control and economic sanction laws and regulations, including (but not limited to those of the United Nations, the United States, United Kingdom, European Union that prohibit or restrict the export, re-export, or transfer of products, technology, services or data, directly or indirectly, to or for certain countries, end uses or end users.
- 16.2. The Client shall provide TECHNOGROUP with information about its customers, products and/or Services necessary for export and sanctions laws and regulations compliance. Failure to comply with these provisions may result, at reasonable opinion of TECHNOGROUP, in immediate termination and/or suspension, in whole or in part, of this Contract effective upon TECHNOGROUP's notice.

17. Data protection

- 17.1. In the context of performing its Services, TECHNOGROUP may collect and process personal data on behalf of the Client.
- 17.2. In this respect, it is agreed between the Parties that, to the extent necessary, TECHNOGROUP will be qualified as a Data Processor and the Client as a Data Controller within the meaning of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 ("GDPR").
- 17.3. To the extent that TECHNOGROUP should process data for the Client, the parties will enter into a processing agreement under the specific contractual arrangements.