

**Allgemeine
Geschäftsbedingungen
für Dienstleistungen
der Technogroup**
(nachfolgend EVERNEX genannt)

**General Terms and
Conditions of Services
of Technogroup**
(hereinafter referred to as EVERNEX)

Version: 02.2026



1. Durchsetzbarkeit der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

- 1.1. Der Kunde hat die Möglichkeit, zusätzlich zum Erwerb von Equipment von EVERNEX einen Dienstleistungsvertrag mit EVERNEX abzuschließen, dessen allgemeinen Vertragsbedingungen (im Folgenden **„Allgemeine Geschäftsbedingungen“**) im Folgenden geregelt werden. Bei Abweichungen zwischen der deutschen und der englischen Sprachversion ist die deutsche Fassung entscheidend.
- 1.2. Für sämtliche – auch zukünftige – schriftliche Bestätigungen von den Lieferungen und Leistungen von EVERNEX im Zusammenhang mit der Instandhaltung und Instandsetzung von Hardware gelten ausdrücklich und ausschließlich die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen; diese sind Bestandteil des Vertrags (wie nachstehend definiert).
- 1.3. Entgegenstehende, von diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichende oder diese ergänzenden Bedingungen des Kunden erkennt EVERNEX nicht an, es sei denn, EVERNEX hat ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn EVERNEX in Kenntnis der AGB des Kunden die Leistungen vorbehaltlos ausführt oder auch ansonsten der Geltung von AGB nicht im Einzelfall widerspricht. Selbst wenn EVERNEX auf ein Schreiben Bezug nimmt, das Geschäftsbedingungen des Kunden oder eines Dritten enthält oder auf solche verweist, liegt darin kein Einverständnis mit ihrer Geltung.
- 1.4. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen bilden zusammen mit den Besonderen Bedingungen (wie nachstehend definiert) 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 Bedingungen sind die Besonderen Bedingungen maßgebend. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Kunden (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen; für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist, vorbehaltlich des Gegenbeweises, ein schriftlicher Vertrag oder die schriftliche Bestätigung von EVERNEX maßgebend.

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. **„Zugangsbeschränkung“**: Identifizierung aller Mittel und/oder Berechtigungen, die für den Zugang zu einer Physischen Adresse oder zu bestimmten Bereichen innerhalb der Physischen Adresse erforderlich sind, um die Services zu erbringen, wie z. B. Sicherheitsüberprüfungen, Zertifizierungen, persönliche Ausweise usw.
- 2.3. **„Kunde“**: jeder Besteller der Services oder jeder Kunde des Kunden, der die von EVERNEX erbrachten Services in Anspruch nimmt.
- 2.4. **„Konfiguration“**: Dokument, in dem alles Equipment, alle Komponenten und ihre technischen und/oder kommerziellen Referenzen aufgeführt sind.

1. Enforceability of the General Terms and Conditions

- 1.1. The Client has the possibility, in addition to the acquisition of Equipment from EVERNEX to conclude with EVERNEX a service contract which general terms and conditions (hereinafter the **“General Terms and Conditions”**) are provided below. In case of discrepancies between the German and the English language version, the German version shall prevail.
- 1.2. Any written approval by Client for deliveries and services by EVERNEX in relation to preventive and/or corrective hardware services including future ones (defined below as the “Services”) are expressly and exclusively governed by these General Terms and Conditions; these are part of the Contract (as defined below).
- 1.3. EVERNEX does not recognize any conflicting or supplementary terms and conditions of the Client that deviate from these General Terms and Conditions, unless EVERNEX has expressly agreed to their validity in writing. This requirement of consent shall apply in any case, including for example, even if EVERNEX performs the services unconditionally with knowledge of the Client’s terms and conditions or where EVERNEX otherwise does not expressly object to them in a particular case. Any reference by EVERNEX to a document containing or referring to the Client’s or a third party’s terms and conditions shall not constitute consent to their application.
- 1.4. These General Terms and Conditions constitute, together with the Particular Conditions (as defined below), 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. Individual agreements made with the Client in specific cases (including collateral agreements, supplements and amendments) shall in any case take precedence over these General Terms and Conditions; subject to proof to the contrary, a written contract or written confirmation by EVERNEX shall be decisive for the content of such agreements.

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. **“Access Constraint”**: Identification of all the means and/or authorizations necessary to access a Physical Address or specific areas within the Physical Address to provide the Services, such as security clearances, certifications, personal badges, etc.
- 2.3. **“Client”**: any purchaser of the Services or any customer of the Client benefiting from Services provided by EVERNEX.
- 2.4. **“Configuration”**: Document listing for each Equipment, all components and their technical and/or commercial references.

- | | |
|---|---|
| <p>2.5. „Kritischer Fehler“: Fehler, der die Nutzung einer wesentlichen Funktion des Equipments vollständig verhindert.</p> <p>2.6. „Fehler“: jede Funktionsstörung oder Nichtübereinstimmung des Equipments mit der Referenzdokumentation, die die normale Nutzung aller oder eines Teils der Funktionen des Equipments verhindert oder ein ungenaues Ergebnis oder eine unsachgemäße Behandlung verursacht, während das Equipment vom Kunden in Übereinstimmung mit seiner Dokumentation bestimmungsgemäß betrieben wird.</p> <p>2.7. „Equipment“: IT-Hardware oder IT-Hardwarekomponenten des Kunden, die Gegenstand der Services sind.</p> <p>2.8. „EVERNEX“: Die vertragsschließende Partei (EVERNEX INTERNATIONAL SAS oder eines seiner verbundenen Unternehmen) in Bezug auf einen Vertrag über die Erbringung von Services für den Kunden.</p> <p>2.9. „Historie von Ausfällen und Vorfällen“: Dokument, in dem alle Fehlermeldungen und Serviceeinsätze an der Ausrüstung in den letzten 12 Monaten vor Vertragsunterzeichnung aufgeführt sind.</p> <p>2.10. „Erheblicher Fehler“: Fehler, der sich auf eine wesentliche Funktion des Equipments auswirkt, ohne seine Nutzung vollständig zu verhindern.</p> <p>2.11. „Geringfügige Fehler“: Fehler, der weder kritisch noch schwerwiegend ist, der aber eine Störung kleinerer oder untergeordneter Funktionen des Equipments verursacht.</p> <p>2.12. „Bestellung“: jede Bestellung von Services, die ein Kunde durch Übermittlung eines Bestelldokuments an EVERNEX unter Bezugnahme auf ein zuvor von EVERNEX erstelltes Service-Angebot tätigt. Um von EVERNEX angenommen zu werden, muss an jede Bestellung eines Kunden mit das entsprechende Service-Angebot von EVERNEX angehängt sein oder diese muss zumindest ausdrücklich auf die Nummer dieses Service-Angebots verweisen. Eine Bestellung des Kunden ohne das beigefügte Service-Angebot kann von EVERNEX abgelehnt werden.</p> <p>2.13. „Besondere Bedingungen“: alle zwischen den Parteien vereinbarten spezifischen Bedingungen, auf die im Service-Angebot, das zu einer Bestellung gehört, Bezug genommen wird, bzw. jede Leistungsbeschreibung (Scope of Work, SOW), auf die in einer Bestellung ausdrücklich Bezug genommen wird.</p> <p>2.14. „Partei(en)“: EVERNEX und/oder der Kunde.</p> <p>2.15. „Physische Adresse“: Physischer Standort jedes Geräts, das zum Equipment gehört. Eine Adresse wird durch ein Land, eine Postleitzahl, eine Stadt, eine Straße und deren Nummer definiert.</p> <p>2.16. „Scope of Work“ oder „SOW“ jedes von EVERNEX herausgegebene Dokument, in dem die Services detailliert beschrieben werden und das entweder einem Service-Angebot beigefügt ist oder als eigenständiges Dokument herausgegeben wird, je nach Fall.</p> <p>2.17. „Services“: von EVERNEX zu erbringende, im Vertrag (wie oben definiert) festgelegte Dienstleistungen in Form von Hardware-Instandhaltungs- und Instandsetzungsmaßnahmen sowie die etwaige im Vertrag geregelte Lieferung von Ersatzteilen.</p> <p>2.18. „Service-Angebot“ jedes Dokument, das von EVERNEX auf Anfrage eines Kunden ausgestellt wird und in dem die Services, die Besonderen Bedingungen (einschließlich der Bedingungen für die Erbringung der Services gegenüber dem Kunden), die Vergütung für die Services sowie alle anderen zwischen den Parteien vereinbarten Besonderen Bedingungen aufgeführt sind.</p> | <p>2.5. “Critical Default“: default totally preventing the use of an essential function of the Equipment.</p> <p>2.6. “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 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>2.7. “Equipment“: IT hardware or hardware components of the Client subject to the Services.</p> <p>2.8. “EVERNEX“: contracting entity (EVERNEX INTERNATIONAL SAS or any of its affiliates) entering into a Contract to provide Services to the Client.</p> <p>2.9. “History of failures and incidents“: Document identifying all interventions performed on the Equipment during the last 12 months prior to the signing of the Contract.</p> <p>2.10. “Major Default“: Default impacting an essential function of the Equipment without preventing totally its use.</p> <p>2.11. “Minor Default“: Default which is neither Critical nor Major and that causes a disruption of minor or ancillary functions of the Equipment.</p> <p>2.12. “Order“: any order of Services made by a Client by sending a purchase order to EVERNEX, referring to a Service Offer priorly issued by EVERNEX. To be accepted by EVERNEX, any Order from a Client must have the relevant Service Offer of EVERNEX 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 EVERNEX.</p> <p>2.13. “Particular Conditions“: any specific terms agreed between the Parties as reflected in the Services Offer pertaining to an Order; or, as the case may be, any applicable Scope of Work (SOW) expressly referred to in an Order.</p> <p>2.14. “Party (/ies)“: EVERNEX and/or the Client.</p> <p>2.15. “Physical Address“: Physical location of each Equipment. An address is defined by a country, a postal code, a city, a street, and its number.</p> <p>2.16. “Scope of Work“ or “SOW“ any document issued by EVERNEX detailing the Services, which is either attached to a Service Offer or issued as a standalone document, as the case may be.</p> <p>2.17. “Services“: services to be provided by EVERNEX in the form of measures for preventive and/or corrective hardware maintenance and any deliveries of spare parts (if applicable), all as specified in the Contract (as defined above).</p> <p>2.18. “Service Offer“ any document issued by EVERNEX further to a Client's request, detailing the Services, the Particular Conditions including the conditions of performance of the Services to the Client, the fees for the Services as well as any Particular Conditions.</p> |
|---|---|

2.19. „Systemprotokoll“: Ergebnis von Systembefehlen, die auf dem Equipment ausgeführt werden und deren Komponenten sowie deren technische und/oder kommerzielle Referenzen identifizieren und auflisten. Dies umfasst auch den technischen Zustand der verschiedenen Komponenten.

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 eine anfängliche Laufzeit von einem (1) Jahr geschlossen und verlängert sich automatisch um jeweils weitere Laufzeiten von einem (1) Jahr, sofern nicht eine der Vertragsparteien der anderen Vertragspartei eine schriftliche Mitteilung über die Nichtverlängerung zukommen lässt; diese Mitteilung muss der anderen Vertragspartei spätestens drei (3) Kalendermonate vor Ablauf der jeweils aktuellen Vertragslaufzeit (anfängliche Laufzeit oder Verlängerungslaufzeit) zugegangen sein.
- 3.2. Der Vertrag kann von einer Vertragspartei nicht vorzeitig gekündigt werden, es sei denn, der Vertrag sieht ausdrücklich etwas anderes vor. Das Recht jeder Vertragspartei zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund zur außerordentlichen Kündigung wegen Vertragsverletzung besteht dann, wenn eine wesentliche Vertragsverletzung, die der anderen Vertragspartei zuzurechnen ist, nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach vorheriger schriftlicher Abmahnung der vertragswidrig handelnden Vertragspartei behoben wird.
- EVERNEX ist berechtigt, den Vertrag im Falle der Insolvenz, der Auflösung, der vollständigen oder teilweisen Einstellung der Geschäftstätigkeit des Kunden oder im Falle eines Konkurses, einer Liquidation oder eines ähnlichen Verfahrens, das den Kunden betrifft, gemäß den gesetzlichen Bestimmungen außerordentlich zu kündigen.
- 3.4. Der Kunde ist außerdem berechtigt, den Vertrag vorzeitig ordentlich mit einer Frist von sechzig (60) Tagen schriftlich zu kündigen. Eine solche Kündigung berechtigt EVERNEX, ein Kündigungsentgelt in Höhe von 20 % der ansonsten zahlbaren Vergütung für die verbleibende Vertragsdauer zu verlangen.
- 3.5. Im Falle einer Erhöhung der Vergütung gemäß Artikel 7.3 unten kann der Kunde den Vertrag mit einer Frist von sechzig (60) Tagen schriftlich kündigen, während der die bisherige Vergütung weiter gilt.
- 3.6. Im Falle eines Widerspruchs des Kunden zu einer Erhöhung der Vergütung gemäß Artikel 7.4 unten sowie im Falle eines Widerspruchs des Kunden zu einer Änderung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gemäß Artikel 13.1 unten kann EVERNEX den oder die betroffenen Verträge mit einer Frist von sechzig (60) Tagen schriftlich kündigen, während der die bisherige Vergütung und die bisherigen Bedingungen weiter gelten.
- 3.7. Die Kündigung oder das Auslaufen des Vertrages berührt nicht die Vertragsbestimmungen, die ihrer Natur nach darauf angelegt sind, die Vertragslaufzeit zu überdauern.

2.19. "System Log": Result of system commands executed on Equipment that identify and list its components and their technical and/or commercial references. This also includes the health status of the various components.

3. Effective Date – Duration – Termination

- 3.1. The Contract shall take effect on the start date mentioned in the Particular Conditions. Unless otherwise provided in the Particular Conditions, it is concluded for an initial term of one (1) year, and shall automatically renew for successive one (1) year terms, unless either Party gives the other Party written notice of non-renewal, such notice to be received no later than three (3) calendar months before the end of the then-current term (initial or renewal).
- 3.2. The Contract cannot be terminated by a Party before its term except as expressly provided otherwise in the Contract. Either Party's right to terminate for cause remains unaffected. A right to terminate for cause due to breach of contract is given if a material breach of Contract imputable to the other Party is not remedied within thirty (30) days of the prior written notice sent to the defaulting party.
- EVERNEX shall be entitled to terminate the Contract for cause in case of insolvency, dissolution, total or partial cessation of business 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 early for its convenience with a prior written notice of sixty (60) days to be sent to EVERNEX. Such termination shall entitle EVERNEX 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 under 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.
- 3.6. In case of Client's objection to a fee increase under Article 7.4 below, and in case of Client's objection to modifications to these General Terms and Conditions under Article 13.1 below, EVERNEX may terminate the relevant Contract(s), with a prior written notice of sixty (60) days during which the existing fees and terms will continue to apply.
- 3.7. Termination or expiration of the Contract shall not affect contractual provisions which are by nature designed to survive the Contract.

4. Leistungen

- 4.1. Die von EVERNEX erbrachten Leistungen umfassen, je nach den in den Besonderen Bedingungen festgelegten Modalitäten und Optionen:
- (korrektive) Hardware-Instandsetzung, die in der Erbringung von Dienstleistungen durch EVERNEX besteht, die darauf ausgerichtet sind, um auf Anfrage des Kunden im Falle eines Fehlers das ordnungsgemäße Funktionieren des vertragsgegenständlichen Equipments wiederherzustellen;
 - (präventive) Hardware-Instandhaltung, die in der Erbringung von Dienstleistungen durch EVERNEX besteht, die auf die Aufrechterhaltung und Überprüfung des ordnungsgemäßen Funktionierens des vertragsgegenständlichen Equipments gerichtet sind. Sie können durchgeführt werden (i) entweder durch die Planung von Vor-Ort-Terminen, 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 Fernzugriff auf Logfiles des Equipments. Die Häufigkeit dieser vorbeugenden Supportmaßnahmen hängt von den vom Kunden gewählten Optionen ab, die in den Besonderen Bedingungen festgelegt sind.
- 4.2. Sowohl in Bezug auf die korrektive Instandsetzung als auch die präventive Instandhaltung besteht die Verpflichtung von EVERNEX nicht in der Übernahme der Verantwortlichkeit für einen bestimmten Erfolg, sondern im angemessenen Bemühen um das Wiederherstellen bzw. Aufrechterhalten des normalen Betriebs des vertragsgegenständlichen Equipments, unter Einsatz wirtschaftlich vertretbarer Mittel und Maßnahmen. Zu diesen Maßnahmen bzw. einzusetzenden Mitteln gehören: fachmännische Arbeitsleistung, Prüfgeräte, Werkzeuge und, falls erforderlich, Lieferung von neuen oder gleichwertigen Ersatzteilen, um defekte Teile des Equipment zu ersetzen, Änderung der Dokumentation oder jedes andere Mittel, das nach vernünftiger Einschätzung von EVERNEX eine Wiederholung des Fehlers verhindern kann.
- 4.3. Die Lieferung von Ersatzteilen liegt im Rahmen der Leistungspflicht im billigen Ermessen von EVERNEX. Sofern nicht anders vereinbart, sind die Kosten für Ersatzteile in der Vergütung für die in Artikel 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebenen Services enthalten. Die Ersatzteile, die nicht zum Umfang der im Vertrag definierten Services gehören, sind nicht in der Pauschalvergütung gemäß Artikel 7 enthalten.
- 4.4. Wenn die Anfrage des Kunden durch einen Vorfall verursacht wird, der nicht dem Equipment zuzuschreiben ist, berechnet EVERNEX die Bearbeitung des Vorfalls zu einem Stundensatz, der auf den zum Zeitpunkt des Serviceeinsatzes 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 Fehlers (geringfügig, erheblich oder kritisch).
- 4.6. Die im Vertrag aufgeführten Services werden in jedem Fall unter Einhaltung der Bestimmungen zur Servicequalität („**Service Level Agreement**“ oder „**SLA**“) erbracht, die in die Besonderen Bedingungen eingefügt oder in einem gesonderten Dokument enthalten sind, das Bestandteil des Vertrages geworden ist.
- 4.7. EVERNEX ist berechtigt, eine vorherige Überprüfung des Equipment durchzuführen, das Gegenstand der Services ist, mit oder ohne Besichtigung vor Ort.

4. Services

- 4.1. Services provided by EVERNEX include, depending on modalities and options defined in the Particular Conditions:
- a corrective hardware maintenance, which consists for EVERNEX to provide services that, at Client's request, aim at restoring the good functioning of the Equipment, which is the object of the Contract, in case of Default;
 - a preventive hardware maintenance, which consists for EVERNEX to provide services aiming at maintaining and verifying the good functioning of the Equipment which is the object of the Contract. 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. With regard to both preventive and corrective maintenance activities, EVERNEX' obligation does not consist in assuming responsibility for the achievement of a specific result, but rather in making reasonable endeavours to restore and/or maintain the normal operation of the Equipment which is the object of the Services, using economically reasonable measures and means. Such measures and means shall include: skilled workmanship, testing appliances, tools and, if necessary, supply of spare parts whether new or equivalent in order to replace the Equipment's defective parts, modification of the documentation or any other mean that in EVERNEX' reasonable judgement may prevent the repetition of the Default.
- 4.3. The supply of spare parts remains at EVERNEX's reasonable 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 Article 4 of the General Terms and Conditions. The spare parts that are not within the scope of the Services as defined in the Contract are not included in the amount of fixed fees to be paid pursuant to Article 7 below.
- 4.4. If the Client's request is caused by an incident which is not imputable to the Equipment, EVERNEX 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).
- 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 that has become part of the Contract.
- 4.7. EVERNEX shall be entitled to perform a prior audit of the Equipment subject to the Services, with or without on-site visits.

4.8. Sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes vorge-
sehen ist, beträgt die Implementierungszeit sechs (6) Wochen.
Während dieser Implementierungszeit, d.h. während EVERNEX
die für die Erbringung der Services erforderlichen Ressourcen
zusammenstellt (und insbesondere für die Verfügbarkeit der
der Kundenkonfiguration entsprechenden Ersatzteile vor Ort
sorgt), schuldet EVERNEX angemessene Bemühungen zur Ein-
haltung eines SLA. Bis der Kunde alle erforderlichen Vorausset-
zungen für die Erbringung der Services gemäß Artikel 9.6 ge-
schaffen hat, sind etwaige SLAs nicht verbindlich, da die Nicht-
erfüllung dieser Voraussetzungen die Fähigkeit von EVERNEX zur
Einhaltung des SLA beeinträchtigt.

5. Anpassung der Services

- 5.1. Von den Services abzudeckendes Equipment können im Ein-
vernehmen der Parteien zum Vertrag hinzugefügt oder aus
ihm entfernt werden. Vorbehaltlich der Regelung in Artikel 5.2
kann der Kunde Equipment mit einer Frist von sechzig (60) Ta-
gen durch schriftliche Mitteilung an EVERNEX aus dem Vertrag
entfernen. Die Vergütung für das dem Vertrag hinzugefügte
Equipment wird nach dem jeweils gültigen monatlichen Be-
trag von EVERNEX berechnet, basierend auf der im Vertrag ver-
einbarten Preisstruktur und Preisen, soweit sie einschlägig sind.
- 5.2. Ein Entfernen von Equipment aus dem Vertrag gemäß Artikel
5.1 führt zu einer anteiligen Reduktion der Vergütung, jedoch
mit der Maßgabe, dass wenn der Kunde die Anzahl der von den
Services abgedeckten zum Equipment gehörenden Geräte in
einem Umfang aus dem Vertrag entfernt, der zu einer Reduzie-
rung der jährlichen Vergütung aus diesem Vertrag um 20 %
oder mehr führt, der Kunde an EVERNEX eine Sondervergütung
wegen Reduzierung des Leistungsumfangs in Höhe von 50 %
des Anteils der Vergütung für aus dem Vertrag entfernten
Equipment zu zahlen hat, die bis zum Ende der Vertragslaufzeit
(anfängliche oder Verlängerungs-Laufzeit) hätten gezahlt
werden müssen, wenn das Equipment nicht aus dem Vertrag
entfernt worden wäre, ungeachtet etwaiger zusätzlicher Ent-
schädigungen, die ggf. in den Besonderen Bedingungen fest-
gelegt sind. Die Kündigungsrechte des Kunden gemäß den Re-
gelungen in Artikel 3 oben bleiben unberührt.

6. Grenzen des Leistungsumfangs

- 6.1. Die folgenden Leistungen sind ausdrücklich vom Umfang der
durch diesen Vertrag abgedeckten Services und der Verant-
wortlichkeit von EVERNEX ausgenommen:
- Jegliche Wartungsdienstleistungen im Zusammenhang mit
Software, insbesondere, aber nicht ausschließlich, Wartung
von Netzwerken oder Computersystemen wie Softwarepro-
grammen, Diagnose von Softwarefehlern, neue Versionen
oder Updates von Software oder Programmen oder Treibern
oder OEM-Software-Support;
 - jegliche Sicherung von Daten, die dem Kunden gehören oder
unter seiner Kontrolle stehen, da der Kunde für die ordnungs-
gemäße Durchführung von Datensicherungen vor der Erbrin-
gung von Services durch EVERNEX verantwortlich bleibt;
 - die technische Änderung des Equipments;
 - Umzug und Neuinstallation des gesamten oder eines Teils des
Equipments;
 - die Wiederherstellung von Dateien im Falle einer versehentli-
chen Zerstörung oder eines Virenbefalls;
 - die Sicherung von Dateien und Datenerfassungsvorgängen;

4.8. Unless provided otherwise in the Particular Conditions, the im-
plementation time will be six (6) weeks. During this implemen-
tation time, which is the preliminary period during which
EVERNEX gathers the resources necessary for the performance
of the Services (and especially takes care of the local availabil-
ity of the spare parts corresponding to Client's Equipment con-
figuration), the EVERNEX' obligation to meet the SLA will be on a
"reasonable efforts" basis. Until the Client has met all the nec-
essary requirements for the provision of the Services as de-
scribed in Article 9.6, any SLA shall not be binding, as the Client's
failure to meet these requirements impairs EVERNEX' ability to
meet the SLA.

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.
Subject to Article 5.2, Equipment may be removed by Client
from coverage under the Contract with sixty (60) days' prior
written notice to EVERNEX. Service charges for Equipment added
to the Contract will be at EVERNEX' then-current monthly rate,
based on the pricing structure and prices (where applicable)
agreed in the Contract.
- 5.2. Removal of Equipment from the Contract as per Article 5.1 en-
tails a proportionate reduction of the fees, provided however
that in the case where the Client reduces the number of Equip-
ment covered by the Services resulting in a reduction of the an-
nual fees under this Contract of 20% or higher, the Client shall
pay to EVERNEX an removal fee equal to 50% of the portion of
Fees corresponding to the Equipment reduction, that would
otherwise be due until the remaining (initial or renewal) con-
tractual term if the Equipment had not been reduced, notwith-
standing additional indemnities which could be set forth in the
Particular Conditions. Customer's rights to terminate the entire
Contract pursuant to the provisions of Article 3 above shall re-
main unaffected.

6. Limits of Scope of Services

- 6.1. The following services are expressly excluded from the scope
of Services and from EVERNEX' responsibilities covered by this
Contract:
- Any maintenance services relating to software, including nota-
bly, 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;
 - any backup of data belonging to the Client, or under Client's
control as the Client remains responsible for the proper execu-
tion of its backups prior to any Services performed by EVERNEX;
 - the technical modification of the Equipment;
 - moving and reinstallation of all or part of the Equipment;
 - the restoration of files in case of accidental destruction or due
to the presence of a virus;
 - the back-up of files and data captures;

- | | |
|---|---|
| <p>vii. die Wartung von Modems / Telefonleitungen;</p> <p>viii. Trainings-, Installations-, Unterstützungs- und Supportdienstleistungen in Bezug den Betrieb des Equipments; diese können von EVERNEX im Rahmen spezifischer Trainings-, Installations-, Unterstützungs- und Supportverträgen angeboten werden;</p> <p>ix. jegliche Lieferung von Firmware und Installationen;</p> <p>x. jede Unterstützung für Betriebssysteme;</p> <p>xi. jeder Serviceeinsatz in Bezug auf Equipment, das nicht in den Besonderen Bedingungen genannt ist;</p> <p>xii. jeder Serviceeinsatz im Zusammenhang mit einem Gerät, das zum Equipment gehört und für das nicht alle relevanten Informationen, die für die Erbringung der Services erforderlich sind, vor der Unterzeichnung des Vertrags gemäß Artikel 9.6 mitgeteilt wurden.</p> <p>xiii. Soweit der Kunde seinen Verpflichtungen gemäß Artikel 9 nicht nachkommt, fallen gesonderte Entgelte an, wenn der Kunde ein entsprechendes Angebot von EVERNEX über entsprechende zusätzliche Leistungen angenommen hat.</p> <p>6.2. Die nachstehend aufgeführten Leistungen sind, sofern sie nicht in den Besonderen Bedingungen aufgeführt sind, ausdrücklich von der Verantwortlichkeit von EVERNEX, dem Umfang der Services und der Pauschalvergütung gemäß dem Vertrag ausgenommen. 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 dann von EVERNEX zusätzlich in Rechnung gestellt, nachdem der Kunde ein Service-Angebot oder einen Kostenvorschlag über die entsprechenden unten aufgeführten Leistungen angenommen hat; sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes vorgesehen ist, wird EVERNEX in diesem Fall angemessene, wirtschaftlich verhältnismäßige Anstrengungen unternehmen, um die in diesem Artikel 6.2 aufgeführten Bestandteile der Services, ohne Geltung eines SLA, zu erbringen.</p> <p>Die relevanten Leistungen sind die folgenden:</p> <p>i. Jede Diagnose und/oder jeder Serviceeinsatz oder jede Lieferung von Ersatzteilen nach einer Störung, die vor der Laufzeit dieses Vertrags aufgetreten ist;</p> <p>ii. Hinzufügen oder Entfernen einer Komponente zu bzw. aus dem Equipment;</p> <p>iii. eine Analyse der technischen Durchführbarkeit, bevor eine Komponente zum Equipment hinzugefügt oder aus Equipment entfernt wird;</p> <p>iv. das Auswechseln von Teilen des Equipments aus ästhetischen Gründen, die das ordnungsgemäße Funktionieren des Equipments nicht beeinträchtigen;</p> <p>v. Die Behebung von Schäden, Fehlern, Ausfällen oder Störungen, die entweder (i) durch die geografische, physische oder technische Umgebung oder durch einen geplanten Stromausfall mit gewaltsamer Abschaltung des Equipments verursacht wurden, jeweils entgegen den Vorgaben und Spezifikationen des Herstellers, oder die (ii) aus einem der folgenden Umstände resultieren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Nichteinhaltung geltender Vorschriften und Regeln, insbesondere in sicherheitsrelevanten Angelegenheiten;• Unfall (einschließlich Feuer und Überschwemmung) oder Naturkatastrophen;• böswilligen Handlungen, Sabotage oder Diebstahl durch das Personal des Kunden;• Ereignis höherer Gewalt, wie in Artikel 13.5 unten definiert; | <p>vii. the maintenance of modems / telephone lines;</p> <p>viii. services of training, installation, support and assistance in the operation of Equipment, which may be proposed by EVERNEX 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>xii. any intervention related to an Equipment for which not all relevant information necessary for the execution of the Services has been communicated prior to the signing of the Contract, as outlined in Point 9.6.</p> <p>xiii. If Client fails to comply with its obligations as outlined in Point 9, separate fees shall be payable, provided that Client has accepted a corresponding offer from EVERNEX for such additional services.</p> <p>6.2. If not included in the Particular Conditions, the services listed below are expressly excluded from EVERNEX's responsibilities and from the scope of Services and the lump sum fees covered by the Contract. Any of the services listed in this Point 6.2 may be added in the Particular Conditions after the starting date of the Contract upon agreement of the Parties. Those Services will then be subject to additional invoicing of EVERNEX after quotation or Offer for the relevant Services listed below is accepted by the Client; unless provided otherwise in the Particular Conditions, EVERNEX shall in such case use reasonable, commercially proportionate endeavours to provide the portion of Services listed in this Point 6.2 without application of any SLA.</p> <p>The relevant services are the following:</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> <p>v. The repair of any damage, Default, shortcomings, or disruption caused by either (i) the 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 (ii) which result:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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 Article 13.5 below; |
|---|---|

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• mangelhafte Installation, mangelhafte Stromversorgung des Equipments, mangelhafte Kontrolle der Temperatur oder der örtlichen Luftfeuchtigkeit, falsche Nutzung, Verwaltung oder Kontrolle des Equipments durch den Kunden oder seiner Beauftragten oder durch die Nutzung des Equipments für andere Zwecke als die, für die sie bestimmt sind;• Fahrlässigkeit des Kunden oder seines Beauftragten;• Verwendung von Ersatzteilen, die nicht den Herstellervorgaben entsprechen;• Hinzufügen oder Anschließen von Equipment, Teilen oder Komponenten, die nicht in der Liste der kompatiblen Geräte aufgeführt und nicht vom Hersteller genehmigt sind;• Ausfall, wenn auch nur vorübergehend, der Energiezufuhr oder der Kühlung (durch Luft oder Flüssigkeiten), die für das ordnungsgemäße Funktionieren des Equipments notwendig sind;• Intervention eines Dritten oder eines anderen technischen Dienstes als dem von EVERNEX (einschließlich des technischen Dienstes des Kunden oder seines Beauftragten). Ausdrücklich ausgeschlossen ist die Wartung von Equipment, an denen der Kunde oder seine Beauftragten ohne vorherige und ausdrückliche Zustimmung von EVERNEX Versuche oder Reparaturen, Änderungen, Modifikationen, Korrekturen oder Verformungen vorgenommen haben. Das gleiche gilt für Eingriffe oder Reparaturen durch Dritte im Rahmen von Serviceleistungen, die nicht von EVERNEX erbracht wurden;• Störungen, welche nicht von EVERNEX unterstütztes Equipment, Server, Betriebssysteme, Zubehör, Büromaterial, Verbrauchsmaterialien (einschließlich Batterien, Patronen, Stapel usw.) des Kunden betreffen oder von solchen resultieren; <p>vi. Überprüfung, Kontrolle und Einhaltung von geltenden Vorschriften und Regeln, von OEM-Empfehlungen oder Best Practices sowie der geografischen, physischen und technischen Umgebung, in dem sich das Equipment befindet;</p> <p>vii. Die Lieferung von Verbrauchsmaterialien, darunter: Batterien, zusätzlicher Bänder und Aufzeichnungsmedien für Sicherungsverfahren oder sonstiges Zubehör im Zusammenhang mit dem Support von Platten, Sende- und Empfangsgeräten usw.;</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>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>x. Jede Leistung, die an einem nicht in den Besonderen Bedingungen für präventiven Serviceleistungen zur Instandhaltung oder sonstigen vom Kunden bestellten Services fallen;</p> <p>xi. Der Austausch zusätzlicher PCI-Karten (Grafikkarte, GPGPU-Karte, Raid-Karte, Flash-Karte), die in der Angebotsphase vor Abschluss des Vertrags nicht angegeben wurden;</p> <p>xii. Leistungsanalyse, soweit kein Hardware-Problem festgestellt wird.</p> | <ul style="list-style-type: none">• 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 not 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 EVERNEX's (including the Client's or its agent's technical service). 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 EVERNEX's prior and express approval is expressly excluded. The same applies to any intervention or repair by a third party for maintenance services not provided by EVERNEX; or• from disruptions affecting or resulting from the Client's Equipment, servers, operating systems, accessories, stationery, consumables (including batteries, cartridges, piles etc.) not supported by EVERNEX; <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. 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. 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. 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. Any service provided at locations other than those expressly referred to in the Particular Conditions for preventive maintenance or other Services ordered by the Client;</p> <p>xi. The replacement of additional PCI cards (graphic card, GPGPU card, raid card, flash card) not disclosed in the quotation phase prior to entering into the Contract;</p> <p>xii. Performance analysis when no hardware issue is identified.</p> |
|---|--|

- 6.3. Jeder Service (ob ad hoc oder wiederkehrend), der nicht im ursprünglichen Leistungsumfang des Vertrags enthalten ist und mit dem EVERNEX vom Kunden beauftragt wird, wird von EVERNEX zu den zu diesem Zeitpunkt geltenden Entgelten für solche Services in Rechnung gestellt. Jeder Service, der nicht im ursprünglichen Vertragsumfang enthalten ist, bedarf eines zusätzlichen Kostenvoranschlags oder Service-Angebots, das von EVERNEX 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.
- 6.4. Die Erbringung der Services beinhaltet keine Übertragung von Know-how, Technologie oder ähnlichen Rechten durch EVERNEX an den Kunden, unabhängig davon, ob diese durch geistige Eigentumsrechte nach geltendem Recht geschützt sind oder nicht.

7. Vergütung

- 7.1. Die von EVERNEX erbrachten, im Vertrag vereinbarten Services werden durch feste Pauschalentgelte vergütet, deren Höhe und Zahlungsmodalitäten in den Besonderen Bedingungen und in den nachstehenden Bestimmungen festgelegt sind, mit Ausnahme der Fälle, in denen gemäß dem Vertrag eine zusätzliche Vergütung berechnet werden kann. Sofern nicht anders angegeben, verstehen sich alle angegebene Preise als Nettopreise ohne Umsatzsteuer, 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 EVERNEX erhobenen Entgelte jedes Halbjahr zum 1. Januar und 1. Juli geändert werden. Eine solche Änderung der Vergütung erfolgt, indem EVERNEX der anderen Vertragspartei spätestens einen Monat vor Inkrafttreten der Vergütungsänderung eine entsprechende Mitteilung macht. Die Entgelte werden in Abhängigkeit von der Entwicklung des vom Statistischen Bundesamt veröffentlichten Nominallohnindex angepasst (in anderen Ländern als Deutschland: jeder Index, der dem Nominallohnindex gleichwertig ist). Die verwendete Indexierungsformel lautet wie folgt:
$$F = FI (SI/S)$$

Wobei:
F = angepasste Vergütung
FI = Vergütung vor der Anpassung.
S = Bei der 1. Anpassung ist dies der Wert des Nominallohnindex am Tag des Inkrafttretens des Vertrages; bei späteren Anpassungen ist dies der Wert des Nominallohnindex am Tag der vorherigen Anpassung.
SI = Wert des zuletzt veröffentlichten Index zum Zeitpunkt der Vergütungsanpassung.

Fällt der Nominallohnindex weg, so einigen sich die Parteien auf die Wahl eines neuen Index. 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 Anpassung in einem Halbjahr nicht stattgefunden hat, dies EVERNEX nicht daran hindert, die Vergütung in den folgenden Halbjahren anzupassen.

- 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 EVERNEX by the Client, will be charged by EVERNEX 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 EVERNEX 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.
- 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 EVERNEX to the Client.

7. Fees

- 7.1. Services performed by EVERNEX under the Contract are remunerated by fixed 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 tax" 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 EVERNEX may vary each semester on 1st January and 1st July. Such variation in the fees will be made by EVERNEX notifying a fee variation to the other Party at the latest one (1) month before the fee variation becomes effective.

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

The indexation formula used is as follows:

$$F = FI (SI/S)$$

In which:

F = Revised fee

FI = 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.

SI = 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 EVERNEX from revising the fees the following semesters.

- 7.3. Im Falle einer erheblichen, marktbedingten Änderung der Bedingungen für die Erbringung der Services, die die Erfüllung des Vertrages für EVERNEX trotz der Anwendung der Bestimmungen von Artikel 7.2 übermäßig kostspielig und unfair machen würde, ist EVERNEX berechtigt, den Betrag der dem Kunden in Rechnung gestellten Vergütung 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 EVERNEX über die Vergütungserhöhung hat der Kunde einen (1) Monat Zeit, EVERNEX schriftlich seinen Widerspruch gegen die Erhöhung der Vergütung mitzuteilen und den Vertrag zu kündigen, wobei die Kündigung sechzig (60) Tage nach der Mitteilung des Kunden an EVERNEX wirksam wird und keine Erhöhung der Vergütung eintritt.
- 7.4. Im Falle einer ungewöhnlichen oder unsachgemäßen Nutzung des Equipment, die sich durch eine hohe Ausfallrate des Equipment auszeichnet, kann EVERNEX jederzeit beschließen, die gemäß Artikel 7.1 für die Services gezahlte jährliche Vergütung zu erhöhen, und zwar in einem Verhältnis, das die wegen der erhöhten Ausfallrate höheren Kosten von EVERNEX bei der Erbringung der Services reflektiert. Eine solche Erhöhung der Vergütung wird dem Kunden mindestens fünfzehn (15) Tage vor Inkrafttreten mitgeteilt. Nach Erhalt der Mitteilung von EVERNEX über die oben genannte Vergütungserhöhung hat der Kunde fünfzehn (15) Tage Zeit, um EVERNEX schriftlich seinen Widerspruch gegen diese Erhöhung mitzuteilen. Nach Erhalt des Widerspruchs durch den Kunden kann EVERNEX den Vertrag kündigen, wobei die Kündigung gemäß Artikel 3.6 sechzig (60) Tage nach der Kündigungserklärung von EVERNEX gegenüber dem Kunden wirksam wird.

8. Zahlungsbedingungen, Zahlungsverzug

- 8.1. Sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes bestimmt ist, ist die Vergütung für die Services jährlich im Voraus zu zahlen.
- 8.2. Sofern in den Besonderen Bedingungen nichts anderes angegeben ist, sind Zahlungen sofort fällig und müssen, ohne Abzug, spätestens innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Rechnungsdatum gezahlt werden.
- 8.3. Bei Zahlungsverzug ist EVERNEX berechtigt, Verzugszinsen in Höhe des gesetzlichen Verzugszinssatzes zu verlangen. Zusätzlich wird eine Verzugspauschale in Höhe von 40,00 EUR gemäß den gesetzlichen Bestimmungen fällig. Die Geltendmachung eines weitergehenden Verzugschadens und weiterer Rechte wegen Verzugs bleiben vorbehalten.
- 8.4. Gerät der Kunde mit der Zahlung von zwei aufeinanderfolgenden monatlichen Raten (sofern solche vereinbart wurden) oder mit einem nicht unerheblichen Teil der Vergütung in Verzug, ist EVERNEX berechtigt, die gesamte restliche Vergütung bis zum Ende der regulären Vertragslaufzeit sofort fällig zu stellen.
- 8.5. Wird eine fällige Rechnung nicht innerhalb von sechzig (60) Tagen nach Fälligkeitsdatum beglichen, gilt dies als schwerwiegende Vertragsverletzung. Diese kann auch, automatisch, ohne vorherige Ankündigung, zur Stornierung oder Aussetzung der Services führen, bis alle ausstehenden Beträge, einschließlich der Beträge für Zahlungsverzug, vollständig beglichen sind. Eine solche Aussetzung oder Kündigung hat keine Ermäßigung oder Rückerstattung der jährlichen Wartungsvergütung zur Folge.

- 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 EVERNEX despite the application of the provisions of Article 7.2 above, EVERNEX shall 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 EVERNEX notification of fee increase, the Client shall have one (1) month to notify in writing to EVERNEX its opposition to such fee increase and decision to terminate the Contract, which termination will be effective sixty (60) days after the Client notification to EVERNEX, with no fee increase.
- 7.4. In the event of abnormal or inappropriate use of the Equipment, characterized by a high failure rate of the Equipment, EVERNEX may decide at any time to increase the annual fee payable proportionately, reflecting the expected higher cost for EVERNEX in providing the Services given the higher failure rate in relation to the Services pursuant to Point 7.1. Such increase of the fees shall be notified to the Client at least fifteen (15) days before it becomes effective. Upon receipt of EVERNEX notification of the aforementioned fee increase, the Client shall have fifteen (15) days to notify in writing to EVERNEX its opposition to such increase. Upon receipt of the Client's refusal of this additional billing, EVERNEX may decide to terminate the Contract, which termination will be effective sixty (60) days after EVERNEX's notification to the Client, in accordance with Article 3.6.

8. Payment terms, payment default

- 8.2. Unless stated otherwise in the Particular Conditions, fees for the Services are payable annually in advance.
- 8.2. Unless otherwise specified in the Particular Conditions, payments are due immediately and must be paid without deduction at the latest thirty (30) days after the invoice date.
- 8.3. In the event of default on payment, EVERNEX may charge the statutory interest rate for default. In addition, a lump sum for default in the amount of 40,00 Euro shall be due in accordance with the statutory provisions. EVERNEX reserves the right to claim further damages caused by the Client's default, and to exercise other remedies due to default.
- 8.4. If the Client defaults on the payment in relation to two monthly instalments (where so agreed) or a not insignificant portion of the remuneration, EVERNEX is entitled to declare the entire remaining remuneration due immediately for all Services until the end of the regular term of the affected Contract.
- 8.5. Failure to pay any invoice due within sixty (60) days of the payment day of the invoice is considered a material breach of contract. This may also entail automatically, 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.

- 8.6. EVERNEX ist berechtigt, die fortgesetzte Erbringung der Services von einer Vorauszahlung oder Sicherheitsleistung abhängig zu machen, wenn EVERNEX nach Abschluss des Vertrages Umstände bekannt werden, welche die Kreditwürdigkeit des Kunden wesentlich zu mindern geeignet sind und durch welche die Bezahlung der offenen Forderungen von EVERNEX durch den Kunden aus dem jeweiligen Vertragsverhältnis (einschließlich aus anderen Verträgen, die hierunter abgeschlossen wurden).
- 8.7. Der Kunde kann nur mit solchen Forderungen aufrechnen, die unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind. Ein Zurückbehaltungsrecht kann der Kunde nur in Bezug auf unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Forderungen geltend machen.
- 8.8. Einwendungen gegen Rechnungen sind innerhalb von sechs (6) Wochen nach Zugang der Rechnung schriftlich gegenüber EVERNEX geltend zu machen. Unterlässt der Kunde die rechtzeitige Einwendung, gilt die Rechnung als genehmigt.

9. Pflichten des Kunden

Während der Laufzeit des Vertrages ist der Kunde verpflichtet, auf seine eigenen Kosten:

- 9.1. das Equipment in einer geografischen, physikalischen und technischen Umgebung unterzubringen, die den geltenden Vorschriften einschließlich der Umweltauflagen (Temperaturen, Luftfeuchtigkeit usw.) und den Anweisungen des Herstellers entspricht;
- 9.2. die Ausrüstung auf normale und angemessene Weise und in Übereinstimmung mit bewährten Verfahren der IT-Branche und des Berufszweigs des Kunden zu verwenden;
- 9.3. dem/den Vertreter(n) von EVERNEX während der Wartungszeiten freien Zugang zum Equipment und den Räumlichkeiten zu gewähren und sicherzustellen, dass jeder Serviceeinsatz unter Einhaltung der geltenden Vorschriften und Bestimmungen, insbesondere in Bezug auf Sicherheitsfragen, erfolgen kann. Ein SLA gilt nicht bevor diese Voraussetzung vom Kunden erfüllt wurde. Falls die Vertreter von EVERNEX aus Gründen, die dem Kunden zuzurechnen sind, keinen Zugang zum Equipment und/oder der Physischen Adresse erhalten, behält sich EVERNEX das Recht vor, dem Kunden die Reise- und Mobilisierungskosten dieser Vertreter auf der Grundlage eines vom Kunden vorab akzeptierten Kostenvoranschlags in Rechnung zu stellen.
- 9.3. sicherzustellen, dass bei jedem Serviceeinsatz von EVERNEX mindestens ein Mitarbeiter oder Beauftragter des Kunden anwesend ist und dass die Mitarbeiter und Beauftragten von EVERNEX mit der gleichen Sorgfalt und dem gleichen Respekt behandelt werden wie die Mitarbeiter und Beauftragten des Kunden;
- 9.4. EVERNEX die Mittel zur Verfügung zu stellen, die für die Erbringung der Services erforderlich sind: Insbesondere Kontakt zu der entsprechenden technischen Einheit von EVERNEX (telefonisch und per Computer), Bereitstellung von Strom, Internetzugang (über einen vom Kunden bereitgestellten 4G/5G-Netzwerkzugang oder Wifi) etc.;
- 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.

- 8.6. EVERNEX shall be entitled to continue performing Services only against advance payment or provision of security if, after conclusion of the Contract, circumstances become known that are likely to significantly impair the Client's creditworthiness and jeopardize the payment of EVERNEX' outstanding claims under the relevant contractual relationship (including other Contracts governed hereby).

- 8.7. The Client may set off only such claims as are undisputed or have been finally adjudicated. The Client may assert a right of retention only in relation to claims that are undisputed or have been finally adjudicated.

- 8.8. Objections to invoices must be asserted in writing to EVERNEX within six (6) weeks of receipt of the invoice. If the Client fails to raise objections in due time, the invoice shall be deemed approved.

9. Client's obligations

During the performance of the Contract, the Client shall, at its own costs:

- 9.1. host the Equipment in a geographical, physical and technical environment complying with regulations in force, including environmental constraints (temperatures, humidity levels, etc.) and the manufacturer's instructions;
- 9.2. use the Equipment in a normal and reasonable manner and in accordance with good practice in the IT sector and in the Client's profession;
- 9.3. allow free access of EVERNEX'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. Any SLA will not be applicable until this prerequisite is met by the Client. In case the representative(s) of EVERNEX are unable to access the Equipment and/or the Physical Address, for any reason attributable to the Client, EVERNEX reserves the right to invoice the Client for the travel and mobilization expenses of said representatives, based on a quotation accepted in advance by the Client;
- 9.3. ensure that at least one of its employees or agents is present during each maintenance intervention by EVERNEX and that EVERNEX's employees and agents are treated with the same care and respect as Client's employees and agents;
- 9.4. Put at EVERNEX's disposal the resources that are necessary for the performance of the Services: in particular, contact with the related technical unit at EVERNEX (by telephone and computer), supply of electricity, internet access (through a 4G/5G networks access or Wifi provided by Customer) etc.;
- 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.

Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass er über die Notwendigkeit einer vollständigen Datensicherung vor der Erbringung von EVERNEX-Services informiert wurde. Der Kunde ist verpflichtet, vor jedem Serviceeinsatz eine Sicherung aller Daten, Dokumente, Dateien, Programme und sonstigen unterstützenden Dokumente durchzuführen;

Der Kunde bleibt allein verantwortlich für die Sicherung seiner Daten vor der Erbringung von Services durch EVERNEX und erkennt an, dass er allein für die Vertraulichkeit und Integrität der gesicherten Daten verantwortlich ist.

Hat der Kunde seine backupbezogenen Verpflichtungen gemäß diesem Artikel 9.5 nicht erfüllt und dadurch gegen seine Schadensminderungspflicht verstoßen, ist die Haftung von EVERNEX für einen etwaigen Datenverlust auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der angefallen wäre, wenn der Kunde dieser Verpflichtung nachgekommen wäre.

9.6. Der Kunde verpflichtet sich, EVERNEX vor Vertragsunterzeichnung alle für die Erbringung der Services erforderlichen Informationen mitzuteilen, nämlich:

- Konfigurationen und/oder Systemprotokolle;
- Historie von Ausfällen und Vorfällen;
- Physische Adresse;
- Zugangsbeschränkungen.

9.7. Der Kunde stellt sicher, dass keine Reparaturen oder Eingriffe/Serviceeinsätze jeglicher Art an dem Equipment durch einen anderen technischen Dienst als durch EVERNEX Services vorgenommen werden.

9.8. Der Kunde arbeitet in voller Transparenz mit EVERNEX zusammen und übermittelt EVERNEX alle für die ordnungsgemäße Erbringung der Services erforderlichen Unterlagen und Informationen.

9.9. Der Kunde stellt die Fernverbindungsmöglichkeiten zum Equipment gemäß den EVERNEX-Spezifikationen zur Verfügung, wenn dies als unabdingbare Voraussetzung für die Verfügbarkeit der Services während der Vertragslaufzeit auf bestimmten Geräten, die zum Equipment gehören, benannt ist. SLAs gelten nicht, wenn der Kunde diese Bedingungen nicht erfüllt hat.

9.10. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, behält EVERNEX das Eigentum an allen im Zusammenhang mit den Services ausgetauschten Komponenten/Teilen und ist ausdrücklich berechtigt, diese nach dem Serviceeinsatz zu behalten, mit Ausnahme solcher Teile, die sensible Daten des Kunden enthalten können.

10. Haftungsbeschränkung und Gewährleistung

10.1. Die Haftung von EVERNEX für sämtliche Ansprüche auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen, die aus oder im Zusammenhang mit einem Vertrag entstehen, gleich aus welchem Rechtsgrund (einschließlich unerlaubter Handlung), richtet sich nach den nachfolgenden Bestimmungen in diesem Artikel 10. Diese gelten auch zugunsten der mit EVERNEX verbundenen Unternehmen sowie deren und der mit EVERNEX verbundenen Unternehmen Mitarbeiter, Lieferanten, Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen.

10.2. EVERNEX haftet gegenüber dem Kunden ohne vertragliche Beschränkung (sondern nach den gesetzlichen Vorschriften) für: (a) vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen, (b) Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie (c) Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.

The Client acknowledges that it has been informed of the need to perform a full data backup prior to any performance of EVERNEX 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 EVERNEX and acknowledges that it remains solely responsible for the confidentiality and integrity of the backed-up data.

If the Client has failed to meet its backup-related obligations under this Article 9.5 and has therefore breached its obligation to mitigate damages, EVERNEX' liability for any data loss is restricted to the typical data restore effort that would have applied, had the Client complied with this obligation.

9.6. The Client undertakes to communicate to EVERNEX, prior to the signing of the Contract, all relevant information necessary for the execution of the Services, namely:

- Configurations and/or System Logs;
- History of failures and incidents;
- Physical Address;
- Access Constraints.

9.7. The Client shall ensure that no repair or intervention of any nature is performed on the Equipment by any technical service other than EVERNEX Services.

9.8. The Client shall collaborate in full transparency with EVERNEX and communicate to EVERNEX all necessary documents and information required for the good performance of Services.

9.9. The Client shall provide the remote connection capabilities to Equipment as per EVERNEX specifications when it is stated to be an absolute pre-requisite to the availability of Services on certain Equipment during the Contract. No SLA shall be applicable when such pre-requisite has not been fulfilled by the Client.

9.10. Unless specifically agreed otherwise, EVERNEX 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. Limitation of Liability and Warranty

10.1. EVERNEX' liability for any claims for damages or wasted expenditures arising out of or in connection with any Contract, regardless of its legal basis (including tort claims), shall be governed by the following provisions of this Article 10. These shall also apply in favour of EVERNEX' affiliates as well as its and its affiliates' employees, suppliers, subcontractors and agents.

10.2. EVERNEX shall be liable to Client without contractual limitation (but under the statutory provisions) for: (a) any wilful misconduct or grossly negligent act or omission, (b) injury to life, body or health, and (c) claims under the German Product Liability Act.

In allen übrigen Fällen gelten die folgenden Haftungsbeschränkungen:

- i. EVERNEX haftet nur bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (auch als „Kardinalpflichten“ bezeichnet, d. h. Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht, auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut oder vertrauen darf und deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet).
 - ii. Die Haftung von EVERNEX ist auf den typischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
 - iii. Soweit Abschnitt ii. Anwendung findet, gilt als typischer, vorhersehbarer Schaden für jeden Schadensfall der Netto-Betrag der vom Kunden an EVERNEX für die Services gezahlten Entgelte in dem Zeitraum von zwölf (12) Monaten vor dem schädigenden Ereignis, oder 10.000,00 EUR, je nachdem, welcher Betrag höher ist.
 - iv. Soweit EVERNEX für den Verlust von Daten haftet, ist diese Haftung auf die Kosten des wirtschaftlich angemessenen und üblichen Aufwands zur Wiederherstellung der verlorenen Daten aus der zuletzt verfügbaren Sicherungskopie beschränkt.
 - v. Die Verjährungsfrist für sämtliche Schadensersatzansprüche (mit Ausnahme von Schadensersatzansprüchen wegen Mängeln, für die Artikel 10.4 gilt) beträgt 18 Monate ab dem gesetzlichen Beginn der Verjährung, sofern das Gesetz keine kürzere Verjährungsfrist vorsieht.
- 10.3. EVERNEX übernimmt keine Garantie in Bezug auf die Services (oder gelieferte Ersatzteile), die zu einer unbeschränkten oder verschuldensunabhängigen Haftung nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch führen würde, sofern eine unbeschränkte Haftung und/oder eine verschuldensunabhängige Haftung nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde. Die bloße Verwendung von Begriffen wie „Garantie“, „Gewährleistung“ oder ähnlicher Bezeichnungen reicht zur Begründung einer solchen Haftung nicht aus.
- 10.4. Im Hinblick auf die Lieferung von Ersatzteilen im Rahmen der Erbringung der Services übernimmt EVERNEX die gesetzlich vorgesehenen Gewährleistungspflichten. Die Verjährungsfrist für Mängelansprüche beträgt jedoch zwölf (12) Monate, ausgenommen Schadensersatzansprüche. Schadensersatzansprüche wegen Mängeln, die nicht auf Vorsatz, grober Fahrlässigkeit oder einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit beruhen, verjähren ebenfalls innerhalb von zwölf (12) Monaten; Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz bleiben unberührt.
- 11. Verschwiegenheit**
- 11.1. Sowohl der Kunde als auch EVERNEX erkennen an, dass alle Informationen, Daten und Geschäftsunterlagen jeglicher Art, Methoden, Know-how, Quellcodes, Herstellungsverfahren, die vom Kunde oder EVERNEX im Rahmen des Vertrages verwendet oder implementiert werden, das ausschließliche Eigentum der jeweiligen Partei sind und bleiben und streng vertraulich behandelt werden müssen.

In all other cases, the following limitations shall apply:

- i. EVERNEX shall be liable only in the event of a breach of material contractual obligations (also known as “cardinal obligations”, i. e. obligations the fulfilment of which is a prerequisite for the proper performance of the contract, on the compliance with which the Client regularly relies or may rely and the breach of which endangers the achievement of the purpose of the contract).
 - ii. EVERNEX’ liability shall be limited to the typical, foreseeable damage.
 - iii. To the extent section ii. applies, the typical, foreseeable damage shall, for each damaging event, be considered to be the net amount of fees paid by Client to EVERNEX for the Services in the 12 months period preceding the damaging event, or 10.000,00 EUR, whichever is higher.
 - iv. To the extent EVERNEX is liable for loss of data, such liability shall be limited to the costs of the commercially reasonable and customary efforts to restore the lost data from the last available backup.
 - v. The limitation period for all claims for damages (except for claims for damages due to defects, which shall be governed by Article 10.4) shall be 18 months from the statutory beginning of the limitation period, unless a shorter limitation period is provided for by law.
- 10.3. EVERNEX does not give any guarantee in relation to the Services (or any delivered spare parts) that would result in unlimited or fault-independent liability under the German Civil Code, unless unlimited liability and/or fault-independent liability has been expressly agreed in writing. The mere use of terms such as “guarantee”, “warrant” or similar wording is not sufficient to create such liability.
- 10.4. With regards to the supply of spare parts within the context of the provision of Services, EVERNEX shall assume the warranty obligations provided for by law. However, the limitation period for claims for defects shall be 12 months, except for claims for damages. Claims for damages due to defects that are not based on wilful misconduct, gross negligence or injury to life, body or health are time-barred also within 12 months; claims under the Product Liability Act remain unaffected.
- 11. Confidentiality**
- 11.1. Both the Client and EVERNEX 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 EVERNEX under the Contract are and shall remain each Party’s exclusive property and shall be kept strictly confidential.

- 11.2. Daher verpflichtet sich jede Partei, alle solchen Informationen, Daten und Geschäftsunterlagen, ohne die vorherige und ausdrückliche Zustimmung der anderen Partei nicht an Dritte weiterzugeben und/oder für eigene Rechnung oder im Namen Dritter zu verwerten. Alle vom Kunde oder von EVERNEX im Rahmen dieses Vertrages verwendeten oder eingeführten Quellcodes und Herstellungsverfahren sind und bleiben ausschließliches Eigentum der jeweiligen Partei bzw. eines Dritt-Lizenzgebers 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 des 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.
- 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 dem Ende der Vertragslaufzeit oder (ii) zu dem Zeitpunkt, zu dem die betreffenden Informationen, Daten und/oder Dokumente öffentlich bekannt werden.

12. Abwerbverbot, Umgehungsverbot

- 12.1. Soweit zwingende gesetzliche Vorschriften nichts Abweichendes vorsehen, verpflichtet sich der Kunde, während der Laufzeit des Vertrags sowie für einen Zeitraum von einem (1) Jahr danach ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung von EVERNEX keine unmittelbar an der Erbringung der Services gegenüber dem Kunden beteiligten Mitarbeiter von EVERNEX aktiv abzuwerben. Im Falle eines Verstoßes gegen diese Verpflichtung hat der Kunde an EVERNEX eine Vertragsstrafe in Höhe von 50 % des von EVERNEX an den betreffenden Mitarbeiter gezahlten jährlichen Bruttogehalts zu zahlen.
- 12.2. Soweit zwingende gesetzliche Vorschriften nichts Abweichendes vorsehen, verpflichtet sich der Kunde, während der Laufzeit des Vertrags sowie für einen Zeitraum von einem (1) Jahr danach keine Subunternehmer von EVERNEX (einschließlich freier Mitarbeiter), von denen der Kunde ausschließlich im Zusammenhang mit der Erbringung der Services Kenntnis erlangt hat, mit identischen oder im Wesentlichen gleichartigen Leistungen unter Umgehung von EVERNEX zu beauftragen. Im Falle eines Verstoßes gegen diese Verpflichtung hat der Kunde an EVERNEX eine Vertragsstrafe in Höhe der Nettovergütung zu zahlen, die der Kunde in den vorausgehenden zwölf (12) Monaten für die durch einen direkten Vertrag des Kunden mit dem Subunternehmer ersetzten Services an EVERNEX gezahlt hat oder zu zahlen verpflichtet war.

- 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 EVERNEX 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 the 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 herein.
- 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-Solicitation, No Circumvention

- 12.1. Unless otherwise provided by applicable laws, during the term of the Contract and for a duration of one (1) year as from its expiration or termination, the Client commits not to actively solicit any EVERNEX employee directly involved in providing the Services to the Client, without EVERNEX's prior and express approval. In case of breach of this commitment, the Client shall pay to EVERNEX a penalty equal to 50% of the gross annual salary paid by EVERNEX to the related employee.
- 12.2. Unless otherwise provided by applicable laws, during the term of the Contract and for a duration of one (1) year as from its expiration or termination, the Client commits not to engage any of EVERNEX' subcontractors (including independent contractors) whom the Client became aware of solely through the performance of the Services, for the provision of identical or substantially similar services, thereby bypassing EVERNEX. In case of breach of this commitment, the Client shall pay to EVERNEX a penalty equal to the net fees paid or payable by the Client to EVERNEX for the Services substituted with Client's direct contract with the subcontractor in the preceding twelve (12) months.

13. Verschiedenes

- 13.1. Änderungen: EVERNEX kann von Zeit zu Zeit den Kunden über Änderungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen informieren, die auch für bereits abgeschlossene und noch in Kraft befindliche Verträge gelten sollen (für zukünftige Verträge gilt Ziffer 17). Nach Zugang der Änderungsmitteilung von EVERNEX hat der Kunde sechzig (60) Tage Zeit, EVERNEX seinen Widerspruch gegen die Änderungen schriftlich mitzuteilen. Unterlässt der Kunde einen fristgerechten Widerspruch, gelten die vorgeschlagenen Änderungen als vom Kunden genehmigt. Geht EVERNEX ein Widerspruch des Kunden zu, hat EVERNEX dreißig (30) Tage Zeit zu entscheiden, ob es ihr Kündigungsrecht gemäß Artikel 3.6 ausübt.
- Soweit nicht in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen abweichend geregelt bedürfen Änderungen der Besonderen Bedingungen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.
- 13.2. Salvatorische Klausel: Sollte eine Klausel des Vertrages durch ein zuständiges Gericht nach dem auf diesen Vertrag anwendbaren Recht für unwirksam, undurchsetzbar oder nichtig erklärt werden, so sollen die anderen Vertragsbestimmungen in vollem Umfang in Kraft bleiben. Soweit der Vertrag oder diese Allgemeinen Vertragsbedingungen Regelungslücken enthalten, gelten zur Ausfüllung dieser Lücken diejenigen rechtlich wirksamen Regelungen als vereinbart, welche die Parteien nach den wirtschaftlichen Zielsetzungen des Vertrages und dem Zweck dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen vereinbart hätten, wenn sie die Regelungslücke gekannt hätten.
- 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 bedarf zu seiner Wirksamkeit der Schriftform.
- 13.4. Abtretung des Vertrages: Es wird ausdrücklich vereinbart, dass der Kunde Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von EVERNEX abtreten oder übertragen darf. In Bezug auf Geldforderungen bleibt § 354a HGB unberührt.
- 13.5. Höhere Gewalt: Es gilt nicht als schuldhafte Vertragsverletzung einer Partei, wenn die Erfüllung ihrer Verpflichtungen durch ein Ereignis verzögert, gestört oder unmöglich gemacht wird, das vernünftigerweise als außerhalb der Kontrolle von ihr selbst oder ihrer Lieferanten oder Dienstleister anzusehen ist („Höhere Gewalt“). Als Ereignisse höherer Gewalt gelten insbesondere: Feuer, Streiks, Überschwemmungen, Epidemien, Naturkatastrophen, Quarantänebeschränkungen, Kriege, Transportstörungen, Mangel an Arbeitskräften, Rohstoffen oder Produktionsmitteln.
- 13.6. Vertragsbeziehung: Bei der Erfüllung des Vertrags handeln beide Parteien in der Eigenschaft eines unabhängigen Vertragspartners gegenüber der anderen Partei. Keine der Vertragsparteien gilt als Partner der anderen Partei oder als Gesellschafter eines Gemeinschaftsunternehmens mit ihr, und die Mitarbeiter und Beauftragten der einen Partei, die mit der Erbringung von Leistungen im Rahmen dieses Vertrags betraut sind, gelten nicht als Mitarbeiter oder Beauftragte der anderen Partei.
- 13.7. Unterauftragsvergabe: EVERNEX ist berechtigt, die Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen an Unterauftragnehmer zu vergeben.

13. Miscellaneous

- 13.1. Amendments: EVERNEX may from time to time notify Client on modifications to the General Terms and Conditions that are intended to take effect also on Contracts previously agreed and still in effect (for future Contracts, Article 17 shall apply). Upon receipt of EVERNEX' notification of the modification, the Client shall have sixty (60) days to notify EVERNEX in writing of its opposition to the modifications. If the Client fails to raise its objection in due time, the proposed modifications shall be deemed agreed by the Client. Upon receipt of the Client's objection, EVERNEX has thirty (30 days) to decide whether to exercise its right to terminate the Contract in accordance with Article 3.6.
- Unless otherwise provided in the General Terms and Conditions, any modification of the Particular Conditions must be in writing to be effective.
- 13.2. Severability: Should one clause of the Contract be declared invalid, unenforceable or void by a competent Court ruling according to the law applicable to this Contract, the other contractual provisions remaining fully in force. If the Contract or these General Terms and Conditions has any gaps, such legally valid provisions are deemed to be agreed which the Parties would have agreed had they known the gap, bearing in mind the economic targets of the Contract and these General Terms and Conditions.
- 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 require the written form to be effective.
- 13.4. Assignment of Contract: It is expressly agreed that the Client shall not assign or transfer any rights and obligations under this Contract without EVERNEX's prior and written consent. In relation to monetary claims, Section 354a of the German Commercial Code shall remain unaffected.
- 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 an event that is beyond its, its suppliers or its service providers' reasonable control ("Force Majeure"). In particular, the following shall be considered as events of Force Majeure: fire, strikes, floods, epidemics, natural disasters, quarantine restrictions, wars, transport disruption, shortage of labour, raw materials or means of production.
- 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 or nor a shareholder of a 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. Subcontracting: EVERNEX shall be entitled to sub-contract the performance of any of its obligations under the Contract.

13.8. Referenzbenennung
Jede Vertragspartei ist berechtigt, die andere Vertragspartei in ihren Geschäfts- oder Marketingunterlagen und Veröffentlichungen als Referenz zu nennen.
Darüber hinaus räumt der Kunde EVERNEX das Recht ein, seinen Namen und sein Logo (die „Referenzen“) während der Laufzeit eines hierunter abgeschlossenen Vertrages auf den EVERNEX-Websites und/oder in Werbematerialien zu verwenden, es sei denn, der Kunde teilt EVERNEX schriftlich mit, dass er die Verwendung der Referenzen zu irgendeinem Zeitpunkt während der Laufzeit des Vertrages ablehnt.

14. Anwendbares Recht, Gerichtsbarkeit

14.1. Anwendbares Recht: Die Beziehungen zwischen den Vertragsparteien unterliegt ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland, unter Ausschluss der 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 eines Vertrages sowie für alle Streitigkeiten im Zusammenhang mit den Handelsbeziehungen zwischen den Parteien sind ausschließlich die Gerichte am Sitz der vertragsschließenden EVERNEX Gesellschaft zuständig. Zwingende gesetzliche Bestimmungen über ausschließliche Gerichtsstände bleiben von dieser Regelung unberührt.

15. Korruptions- und 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).

15.2. Im Zusammenhang mit einem hierunter geschlossenen 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 EVERNEX zu helfen, einen geschäftlichen oder kommerziellen Vorteil zu erlangen oder zu behalten.

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

14. Applicable Law –Jurisdiction

14.1. Applicable Law: The business relationship between the Parties shall be governed exclusively by the laws of the Federal Republic of Germany, 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 expressly excluded.

14.2. Jurisdiction: All disputes relating to the interpretation or application of a 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 EVERNEX company has its registered office. Mandatory statutory provisions regarding exclusive jurisdictions shall remain unaffected.

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"**).

15.2. In connection with a 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 EVERNEX in obtaining or retaining business or commercial advantage.

- | | |
|--|--|
| <p>15.3. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass EVERNEX das Recht hat, bei objektiven Anhaltspunkten für einen Verstoß gegen diese Klausel und nach angemessener schriftlicher Vorankündigung 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 vollumfänglich zu kooperieren.</p> <p>15.4. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, dass EVERNEX den Vertrag fristlos kündigen und vom Kunden eine Entschädigung für den erlittenen Schaden verlangen kann, wenn EVERNEX weiß oder den begründeten Verdacht hat, dass der Kunde ein Verhalten an den Tag legt oder gelegt hat, das gegen diese Klausel verstößt, oder das EVERNEX dem Risiko eines Verstoßes gegen die Anti-Korruptionsgesetze aussetzt oder aussetzen könnte.</p> <p>15.5. Der Kunde ist verpflichtet, EVERNEX 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 EVERNEX abgeschlossenen Geschäften begangen wurde. EVERNEX haftet nicht für Ansprüche, die sich aus rechtswidrigen Handlungen des Kunden oder der Behauptung solcher Handlungen ergeben, unabhängig von der Art oder dem Ort solcher Handlungen. Der Kunde hält EVERNEX schadlos, und EVERNEX 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.</p> | <p>15.3. The Client agrees that EVERNEX 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.</p> <p>15.4. The Client agrees that if EVERNEX 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 EVERNEX to a risk of violation of the Anti-Bribery Laws, EVERNEX may terminate the Contract immediately and claim indemnification from the Client for any prejudice it has suffered.</p> <p>15.5. The Client shall immediately report to EVERNEX 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 EVERNEX. EVERNEX 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 EVERNEX and EVERNEX 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.</p> |
|--|--|

16. Internationale Handelssanktionen – Exportkontrolle

16. International trade sanctions – Export controls

- | | |
|---|---|
| <p>16.1. Der Kunde garantiert auf fortlaufender Basis, dass er und seine Kunden, die Empfänger der Services sind, die anwendbaren Einfuhr-, Ausfuhrkontroll- und Wirtschaftssanktionsgesetze und -vorschriften einhalten werden, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) der Gesetze und Vorschriften der Bundesrepublik Deutschland, 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.</p> <p>16.2. Der Kunde stellt EVERNEX die Informationen über seine eigenen Kunden, Produkte und/oder Dienstleistungen zur Verfügung, die für die Einhaltung der Ausfuhr- und Sanktionsgesetze und -vorschriften erforderlich sind. Die Nichteinhaltung dieser Bestimmungen kann nach billigem Ermessen von EVERNEX zur fristlosen Kündigung und/oder zur vollständigen oder teilweisen Aussetzung der Vertragserfüllung führen, die unmittelbar nach einer entsprechenden Mitteilung von EVERNEX in Kraft tritt.</p> <p>16.3. Der Kunde darf keine im Rahmen oder im Zusammenhang mit einem Vertrag bereitgestellten Güter, die in den Anwendungsbereich von Artikel 12g der Verordnung (EU) Nr. 833/2014 des Rates fallen, unmittelbar oder mittelbar an die Russische Föderation verkaufen, ausführen oder wiederausführen oder zur Verwendung in der Russischen Föderation bestimmen. Der Kunde verpflichtet sich, alle zumutbaren Anstrengungen zu unternehmen, um sicherzustellen, dass der Zweck des vorstehenden Satzes nicht durch Dritte in der nachgelagerten Handelskette vereitelt wird, einschließlich etwaiger Drittempfänger</p> | <p>16.1. The Client warrants on an ongoing basis that itself and its customers receiving Services, will comply with applicable import, export control and economic sanction laws and regulations, including (but not limited to) those of Germany, the United Nations, the United States, the United Kingdom, and the 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.</p> <p>16.2. The Client shall provide EVERNEX 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 EVERNEX, in immediate termination and/or suspension, in whole or in part, of the Contract effective upon EVERNEX's notice.</p> <p>16.3. Client shall not sell, export or re-export, directly or indirectly, to the Russian Federation or for use in the Russian Federation any goods provided under or in connection with a Contract that fall under the scope of Article 12g of Council Regulation (EU) No 833/2014. Client shall undertake its best efforts to ensure that the purpose of the foregoing sentence is not frustrated by any third parties further down the commercial chain, including by possible third party recipients of the Services. The Client shall set up and maintain an adequate monitoring mechanism to</p> |
|---|---|

der Services. Der Kunde richtet einen angemessenen Überwachungsmechanismus ein und hält diesen aufrecht, um Handlungen von Dritten in der nachgelagerten Handelskette zu erkennen, die den Zweck des ersten Satzes vereiteln würden.

Jeder Verstoß gegen die vorstehenden Bestimmungen stellt eine wesentliche Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht dar, und EVERNEX ist berechtigt, geeignete Rechtsbehelfe geltend zu machen, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf: (i) die außerordentliche Kündigung des betroffenen Vertrags aus wichtigem Grund mit sofortiger Wirkung; sowie (ii) die Verhängung einer Vertragsstrafe in Höhe von 50 % der insgesamt jährlich für die Services unter diesem Vertrag geschuldeten Vergütung.

Der Kunde informiert EVERNEX unverzüglich über etwaige Probleme bei der Anwendung der in diesem Artikel 16.3 genannten Verpflichtungen, einschließlich einschlägiger Aktivitäten Dritter, die den Zweck dieser Beschränkungen vereiteln könnten. Der Kunde stellt EVERNEX innerhalb von zwei (2) Wochen nach entsprechender Aufforderung durch EVERNEX Informationen zur Einhaltung dieser Verpflichtungen zur Verfügung.

17. Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

EVERNEX behält sich das Recht vor, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Zeit zu Zeit zu ändern und zu aktualisieren. Die für den Kunden verbindliche Version der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist die Version, die zum Zeitpunkt der Tätigkeit der Bestellung durch den Kunden in Kraft ist. Die Möglichkeit zur Änderung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen während der Laufzeit eines Vertrages gemäß Artikel 13.1 bleibt vorbehalten.

18. Datenschutz

- 18.1. Im Rahmen der Erbringung seiner Services kann es sein, dass EVERNEX personenbezogene Daten im Namen des Kunden erhebt und verarbeitet.
- 18.2. In diesem Zusammenhang wird zwischen den Parteien vereinbart, dass EVERNEX, soweit erforderlich, als Auftragsverarbeiter 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.
- 18.3. Soweit EVERNEX für den Kunden Daten in dessen Auftrag verarbeiten sollte, werden die Parteien im Rahmen der besonderen Vertragsvereinbarungen eine Verarbeitungsvereinbarung abschließen.

detect conduct by any third parties further down the commercial chain, that would frustrate the purpose of the first sentence.

Any violation of the foregoing shall constitute a material breach of an essential element of the Contract, and EVERNEX shall be entitled to seek appropriate remedies, including, but not limited to: (i) termination of the affected Contract for cause with immediate effect; and (ii) a penalty of 50% of the total annual fees payable for the Services under such Contract.

The Client shall immediately inform EVERNEX about any problems in applying the obligations stated above in this Article 16.3, including any relevant activities by third parties that could frustrate the purpose of these restrictions. The Client shall make available to EVERNEX information concerning compliance with these obligations within two (2) weeks of EVERNEX' request of such information.

17. Modification of General Terms and Conditions

EVERNEX reserves the right to modify and update these General Terms and Conditions from time to time. The version of the General Terms and Conditions binding on the Client is the version in force upon an Order is placed by the Client. The possibility to modify the General Terms and Conditions during the duration of a Contract under Article 13.1 remains unaffected.

18. Data protection

- 18.1. In the context of performing its Services, EVERNEX may collect and process personal data on behalf of the Client.
- 18.2. In this respect, it is agreed between the Parties that, to the extent necessary, EVERNEX 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").
- 18.3. To the extent that EVERNEX should process data for the Client, the Parties will enter into a processing agreement under the specific contractual arrangements.