

PROACT

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Proact Deutschland GmbH – v1.14

18. Oktober 2024

Inhaltsverzeichnis

A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	4
1. AUSLEGUNG	4
2. VERTRAGSGRUNDLAGE	7
3. PFLICHTEN DES KUNDEN	8
4. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN	9
5. KUNDENDATEN	10
6. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN	11
7. BETRIEBSÜBERGANG	11
8. GEHEIMHALTUNG	11
9. GEISTIGES EIGENTUM	12
10. PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VON DRITTANBIETERN	12
11. VORBEHALT DER SELBSTBELIEFERUNG	13
12. HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND -BESCHRÄNKUNG	13
13. VERSICHERUNG	14
14. VERTRAGSBEENDIGUNG UND AUSSETZUNG	14
15. STREITBEILEGUNG	15
16. ÄNDERUNGEN	16
17. MITTEILUNGEN	16
18. UNWIRKSAMKEIT	16
19. ABTRETUNG, UNTERAUFTRAGNEHMER UND KONTROLLWECHSEL	16
20. KEIN VERTRAG ZUGUNSTEN DRITTER	16
21. HÖHERE GEWALT	16
22. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN	17
23. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSBARKEIT	17
B. WARENVERKAUF	18
24. GEWÄHRLEISTUNG FÜR WAREN	18
25. LIEFERUNG	18
26. EIGENTUMS- UND GEFAHRENÜBERGANG	19
C. DIENSTLEISTUNGEN IM ALLGEMEINEN	19
27. GEWÄHRLEISTUNG FÜR DIENSTLEISTUNGEN	19
28. SERVICEVEREINBARUNG (SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA)	19
D. SUPPORT SERVICES	20
29. FEHLERSUCHE (TROUBLESHOOTING) UND ANWESENHEIT VOR ORT	20
30. ERSATZTEILE	20
31. WARTUNGSAUSSCHLUSS	20
32. END OF LIFE / ALTGERÄTEREGELUNG	21
33. KOMPENSATION FÜR WIEDERHERSTELLUNGSGEBÜHREN	21
E. BERATUNGSLEISTUNGEN	21
34. BERATUNGSLEISTUNGEN	21

F. PERSONALDIENSTLEISTUNGEN/ ARBEITNEHMERÜBERLASSUNG	22
35. PERSONALDIENSTLEISTUNGEN.....	22
36. BERATERVERWALTUNG	22
37. VERFÜGBARKEIT	22
G. MANAGED SERVICES	23
38. VERTRAGSLAUFZEIT FÜR DIE MANAGED SERVICES.....	23
39. LEISTUNGSBEGINN UND ABNAHME.....	23
40. KUNDENVERANTWORTLICHKEITEN	23
41. EQUIPMENT	23
42. GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN	24
43. FLEXIBILITÄT UND VERGÜTUNG, ANPASSUNG DER VERGÜTUNG.....	25
44. BEZAHLUNG FÜR DEDIZIERTES EQUIPMENT BEI VORZEITIGER KÜNDIGUNG	25
45. AUDIT	25
H. PUBLIC CLOUD SERVICES.....	26
46. PUBLIC CLOUD SERVICES.....	26
I. FINANZIERTES EQUIPMENT	27
47. VERSICHERUNGEN.....	27
48. HAFTUNG	27
49. KÜNDIGUNG.....	27
J. LIZENZIERUNG VON PROACT-EIGENER SOFTWARE	27
50. LIZENZBEDINGUNGEN FÜR PROACT SOFTWARE	27
K. SOFTWARE ENTWICKLUNG.....	28
51. EIGENTUM AN ENTWICKELTER SOFTWARE.....	28
L. GESETZE VON DRITTLÄNDERN	28
52. GESETZE VON DRITTLÄNDERN	28
M. LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN	29
53. LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN.....	29
54. DEUTSCHLAND.....	29

DIE VORLIEGENDEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) sowie etwaige weitere im Vertrag festgelegten Bedingungen sowie weitere Bedingungen von Drittanbietern bilden die Grundlage, auf der Proact dem Kunden Waren, Leistungen und/oder Software zur Verfügung stellt und/oder gegenüber diesem erbringt.

Sonderregeln, die je nach individuellen Leistungsbausteinen ergänzend zu A) (Allgemeine Bestimmungen) zur Anwendung gelangen, sind in den Buchstaben B) bis K) enthalten.

In Buchstabe M) sind vorrangige länderspezifische Bestimmungen für Deutschland enthalten, die ergänzend für Verträge mit der Proact Deutschland GmbH, ahd GmbH & Co. KG sowie der sepago GmbH gelten.

A. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. AUSLEGUNG

Zu den vorliegenden AGB gelten folgende Definitionen und Auslegungsregeln:

1.1 Definitionen:

Begriff	Definition
Auftragsverarbeiter	Gemäß der Definition in Art. 4 Nr. 8 DSGVO.
Ausstehende Zahlungsverpflichtungen	Die Gesamthaftung von Proact gegenüber einem Drittanbieter in Bezug auf das betreffende Equipment.
Berater	Berater, die von Proact zur Erbringung von Dienstleistungen bei und für den Kunden eingesetzt werden.
Beratervertrag	Der Vertrag des Beraters mit Proact.
Beratungsleistungen	Abrufbare Dienstleistungen, die durch die Techniker und Berater von Proact für den Kunden erbracht werden.
Datenschutzrecht	Alle anwendbaren Gesetze und sonstigen Rechtsvorschriften zum Schutz Personenbezogener Daten, insbesondere die DSGVO.
Datenschutzverletzung	Jeder Verstoß des Schutzes Personenbezogener Daten, der nach Ermessen von Proact wahrscheinlich ein Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen nach sich ziehen würde und dadurch einer Meldung an die zuständige Aufsichtsbehörde gemäß Art. 33 DSGVO bedarf.
Drittanbieter	Dritter, der aus seinem Eigentum einer Partei Equipment / Lieferungen, Leistungen und/oder Software zur Verfügung stellt.
Drittprodukte und Drittdienstleistungen	Über Proact zur Verfügung gestellte Hard- oder Software, die nicht von Proact hergestellt oder entwickelt wurde oder Dienstleistungen, die von einem Dritten, der nicht als Unterauftragnehmer von Proact fungiert, direkt an den Kunden geliefert werden (einschließlich und ohne Einschränkung, "Direct Vendor Support"-Dienstleistungen, die vom jeweiligen Originalgerätehersteller (OEM) direkt an den Kunden geliefert werden).
Drittstaaten Gesetz	Ein anderes Gesetz, Verordnung oder sonstige Rechts- oder Verwaltungsvorschrift, als die der Europäischen Union und/oder einer Gerichtsbarkeit oder eines Gebiets innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika.
DSGVO	Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung); oder (soweit im Zusammenhang mit den Parteien zutreffend) zuzüglich der Verordnung, die durch den European Union (Withdrawal) Act in englisches Recht übernommen wurde 2018, The Data Protection, Privacy and Electronic Communications (Amendments etc.) (EU-Exit) Regulations 2019, und 2020.

Finanzierungsvertrag	Ein Finanzierungsvertrag für die Bereitstellung von Waren für den Kunden, welche sich im Eigentum der Proact Finance befinden.
Inflationsrate	Der höhere der beiden folgenden Werte: die lokale Inflationsrate oder die Inflationsrate der Eurozone, gemessen, von Zeit zu Zeit, anhand des lokalen oder harmonisierten Verbraucherpreisindex der Europäischen Zentralbank.
Kunde	Vertragspartei, die Waren, Leistungen oder Software von Proact erwirbt oder bezieht.
Kundendaten	Die vom Kunden für die vertragsgemäße Verarbeitung durch Proact zur Verfügung gestellten oder zugänglich gemachten Informationen und Daten; ausgenommen hiervon sind Service Metadaten.
Managed Services	Leistungen, zum proaktiven Verwalten von IT-Anlagen durch Proact im Auftrag des Kunden.
Mindestlaufzeit	Mindestdauer der Bereitstellung von Managed Services, berechnet ausgehend vom Servicebeginn.
Mindestzusage	Finanzielle vertraglich vereinbarte Mindestverpflichtung für den Kunden für Managed Services.
Partei / Parteien	Eine Vertragspartei / die Vertragsparteien.
Personaldienstleistungen	Beratungsleistungen, zu deren Ausübung Proact Techniker und/oder Berater vorübergehend und zeitlich befristet dem Kunden überlässt (Arbeitnehmerüberlassung).
Personenbezogene Daten	Gemäß Definition in Art. 4 Nr. 1 der DSGVO.
Proact	Tochtergesellschaft der Proact Group, die Vertragspartei ist und die dem Kunden die Lieferungen, Leistungen und/oder Software zur Verfügung stellt bzw. erbringt.
Proact Endbenutzer-Lizenzvereinbarung	Die Endbenutzer-Lizenzvereinbarung, die für die Proact Software gilt, die von Zeit zu Zeit in Übereinstimmung mit dessen Bedingungen aktualisiert werden kann.
Proact Finance	Proact Finance AB (org no: 556396-0813) Gesellschaft nach schwedischem Recht mit Box 4061, SE-169 04 Solna, Stockholm, Schweden.
Proact Group	Proact IT Group AB (publ) (org no: 556494-3446), eine börsennotierte Gesellschaft nach schwedischem Recht mit Hauptsitz in: Box 4061, SE-169 04 Solna, Stockholm, Schweden, sowie ihre Tochtergesellschaften.
Proact Software	Software (einschließlich zugehöriger Dokumente und Materialien), die sich im Eigentum der Proact-Gruppe befinden.
Public Cloud Service Provider	Drittanbieter von Infrastrukturdiensten, der in großem Umfang Dienstleistungen für eine große Anzahl von Kunden erbringt, einschließlich aber nicht beschränkt auf z.B. Amazon Web Services, Google Inc. oder Microsoft Azure.
Public Cloud Service	Dienst, der Teil eines Managed Services ist und Infrastrukturdienste umfasst, welche von einem Public Cloud Service Provider bereitgestellt werden.
Rechte an geistigem Eigentum	Patente, Rechte an Erfindungen, Marken, Dienstleistungsmarken, Designrechte, Anmeldungen für eines dieser vorstehenden Rechte, Urheberrechte sowie Urheberpersönlichkeitsrechte, Rechte an Computer-Software, einschließlich Rechte an Datenbanken, Handels-, Domain- oder Firmennamen und sonstige Namensrechte, Rechte an der Aufmachung, Firmenwert, das Recht wegen unerlaubter Vervielfältigung zu klagen sowie weitere ähnliche Rechte oder Verpflichtungen, seien sie eintragungsfähig oder nicht, in den Vereinigten Staaten von Amerika, dem Vereinigten Königreich oder einem Staat des Europäischen Wirtschaftsraums.
SCC	Das Schiedsgerichtsinstitut der Stockholmer Handelskammer.
Service Credits	Die im SLA festgelegten Beträge, die Proact dem Kundenkonto gutschreibt, falls Proact die vertraglich vereinbarten Service Level nicht

	einhält.
Service Level Agreement (SLA)	Die vertraglich vereinbarte Verfügbarkeit für Dienstleistungen, welche im Rahmen der zu erbringenden Dienstleistungen gelten soll.
Service Metadaten	Daten, die der Kunde Proact für die Erbringung der Leistungen zur Verfügung stellt, oder die von Proact im Laufe der Erbringung der Leistungen gesammelt wurden.
Servicebeginn	Ein dem Kunden von Proact mitgeteiltes Datum, ab dem die vertraglich festgelegten Managed Services ganz oder teilweise betriebsbereit sind.
Softwareentwicklung	Software, die während eines Auftrags durch Proact entwickelt wurde.
Steuerung (und Kontrolle / Kontrolliert)	Die Befugnis, ein Unternehmen direkt und/oder indirekt über das Management anzuleiten oder zu beeinflussen, als Ergebnis des Besitzes oder der Kontrolle von 50 % oder mehr der stimmberechtigten Aktien, eines Vertrages, der Satzung oder auf andere Weise.
Support Services	Technische Unterstützung und/oder Reparaturleistungen (Wartung).
Unterstütztes Equipment	Jedes Gerät (einschließlich einzelner Bestandteile), für das Proact die im Vertrag vereinbarten Support Services erbringt.
Verantwortlicher	Gemäß der Definition in Art. 4 Nr. 7 DSGVO.
Vergütung	Vertraglich festgelegte Entgelte, die vom Kunden an Proact zu zahlen sind.
Verkehrswert	Der Preis, zu dem Proact das Equipment nach eigener Einschätzung vernünftigerweise verkauft hätte, wenn sie es zu dem Zeitpunkt der ursprünglichen Bereitstellung verkauft hätte, zuzüglich der dazugehörigen Wartungskosten und Support-Services, abzüglich der linearen Abschreibung über einen der Mindestlaufzeit entsprechenden Zeitraum ab dem Startdatum der Dienstleistung (falls es vor dem Startdatum bereitgestellt wurde) oder dem Datum der tatsächlichen Bereitstellung (falls es an oder nach dem Startdatum bereitgestellt wurde) jeweils zuzüglich der Kosten und Auslagen, die Proact üblicherweise bei einer Übereignung des Equipments an den Kunden entstehen würden.
Vertrag	Eine Vereinbarung oder die Gesamtheit von Vereinbarungen für die Lieferung von Waren, Software und/oder Bereitstellung von Leistungen durch Proact an den Kunden, die auf Basis dieser AGB geschlossen wird, hierauf Bezug nimmt oder anderweitig diese AGB inkludiert.
Vertragslaufzeit	Laufzeit des Vertrags, die mit dem Datum der letzten Vertragsunterschrift beginnt und die mit dem im Vertrag festgelegten Zeitpunkt endet.
Vertrauliche Informationen	Bedeutet alle Informationen vertraulicher Art, unabhängig von der Art der Offenlegung, egal ob mittelbar oder unmittelbar, insbesondere (i) das Bestehen und die Inhalte des Vertrags; (ii) jegliches Know-How, Geschäftsgeheimnisse, finanzielle/ kommerzielle/ technische/ taktische oder strategische Informationen jeglicher Art, der Betrieb, die Prozesse, Produktinformationen, Know-how, Konzepte, Geschäftsgeheimnisse oder Software der offenlegenden Partei (oder eines mit ihr verbundenen Unternehmens); (iii) alle Informationen, die von den Parteien im Rahmen der Vertragserfüllung entwickelt werden oder entstehen; sowie (iv) alle Informationen, die von einem Kaufmann als vertraulich erachtet würden in Zusammenhang mit: dem Unternehmen, den Geschäftsangelegenheiten, den Kunden, Zulieferern, Plänen, Absichten oder Absatzmöglichkeiten der offenlegenden Partei (oder eines mit ihr verbundenen Unternehmens). Hiervon ausgenommen sind Informationen, die: (a) der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind oder werden (außer dies geschieht, weil die empfangende Partei oder ihre Vertreter diese vertragswidrig offenlegen); (b) der empfangenden Partei bereits vor der Preisgabe durch die offenlegende Partei auf nichtvertraulicher Basis bekannt waren;

	(c) der empfangenden Partei auf nichtvertraulicher Basis durch eine Person, welche nach dem Wissen der empfangenden Partei nicht durch eine Geheimhaltungsvereinbarung mit der offenlegenden Partei verbunden ist oder der anderweitig die Preisgabe der Information an die empfangende Partei untersagt war, zur Verfügung gestellt wurden oder werden; (d) gemäß einer schriftlichen Vereinbarung der Parteien als nicht vertraulich gelten oder offengelegt werden können; oder (e) die von der empfangenden Partei oder für sie unabhängig von den von der offenlegenden Partei offengelegten Informationen entwickelt wurden. Diejenige Partei, die sich auf eine der vorgenannten Ausnahmen beruft, ist hierfür auch beweispflichtig.
Vertreter	Ein Vertreter oder vom Kunden in schriftlicher Form als vertretungsberechtigt angezeigte Person, mit der Befugnis, vertragsgemäß Weisungen gegenüber Proact zu erteilen. Sofern es keine schriftliche Anzeige gibt, jede Kontaktperson oder Ansprechpartner des Kunden, mit dem Proact in Kontakt steht.
Zahlungsverpflichtung	Die Gesamtschuld von Proact zum jeweiligen Zeitpunkt gegenüber einem Lieferanten von Drittprodukten und/oder Erbringer von Drittdienstleistungen für die jeweiligen Dienstleistungen.
Zahlungsziel	10 Tage ab dem Rechnungsdatum, sofern nicht im Vertrag ein abweichendes Zahlungsziel vereinbart wurde.
Zeitkontingente	Zeitkontingente für Dienstleistungen, die der Kunde von Proact erwirbt und die nach Bedarf abgerufen werden.

- 1.2 Die Überschriften von Paragraphen, Ziffern und/oder einzelner Abschnitte dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) haben rein deskriptiven Charakter und bleiben bei der Auslegung unbeachtet.
- 1.3 Soweit sich aus dem Zusammenhang nichts anderes ergibt, schließen Begriffe, die in der Einzahl verwendet werden, auch die Mehrzahl ein und umgekehrt.
- 1.4 Soweit sich aus dem Zusammenhang nichts anderes ergibt, schließen Begriffe, die für ein Geschlecht verwendet werden, auch die anderen Geschlechter ein.
- 1.5 Der Verweis auf ein Gesetz ist als Verweis auf die gesetzliche Bestimmung in der jeweils gültigen Fassung zu verstehen und schließt alle untergeordneten Gesetze oder Verordnungen ein, die von Zeit zu Zeit auf ihrer Grundlage erlassen werden.
- 1.6 Anwendbare Gesetze, bzw. anwendbares Recht bezieht sich ausschließlich auf Rechtsvorschriften, die für Proact zwingend gelten.
- 1.7 Soweit in diesen AGB Schriftform vereinbart ist, ist diese auch durch Textform gewahrt, soweit die Textform nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist.
- 1.8 Unterlassungspflichten sind so zu verstehen, dass die verpflichtete Partei die betreffende Handlung auch nicht mittelbar durch Dritte vornehmen lassen darf. Die verpflichtete Partei ist für eine entsprechende Weiterverpflichtung verantwortlich.
- 1.9 Verweise auf Ziffern beziehen sich auf die einzelnen Kapitel und Abschnitte dieser AGB.
- 1.10 Soweit Verweise auf AGB oder auf eine andere Vereinbarung oder ein anderes Dokument, auf das in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird, vorhanden sind, beziehen sich diese auf die vorliegenden AGB oder Referenzdokumente im jeweils gültigen Zeitpunkt.
- 1.11 Bei Unklarheiten über juristische Fachbegriffe gilt zuerst die englische Version dieser AGB, abrufbar unter: <https://www.proact.eu/terms-and-conditions/> und englisches Rechtsverständnis.
- 1.12 Jede Bezugnahme auf einen englischen Rechtsbegriff für eine Handlung, einen Rechtsbehelf, ein Gerichtsverfahren, ein Rechtsdokument, einen Rechtsstatus, ein Gericht, einen Beamten oder einen Rechtsbegriff oder eine Sache gilt in Bezug auf eine andere Rechtsordnung als England als Bezugnahme auf denjenigen, der dem englischen Rechtsbegriff in dieser Rechtsordnung am nächsten kommt.

2. VERTRAGSGRUNDLAGE

- 2.1 Ein Vertrag kommt wie folgt zustande:

- 2.1.1 zum Zeitpunkt der letzten Unterzeichnung einer schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien; oder
 - 2.1.2 sobald Proact eine schriftliche Annahmeerklärung abgibt oder die Bestellung anderweitig annimmt – z. B. durch Auslieferung der Ware.
- 2.2 Angebote von Proact sind unverbindlich und können von Proact jederzeit zurückgenommen oder geändert werden. Jede Kundenbestellung stellt ein Angebot zum Kauf der Waren, Software bzw. Dienstleistungen nach Maßgabe des unverbindlichen Angebots von Proact (soweit ein solches vorliegt) sowie diesen AGB dar.
- 2.3 Im Falle eines Widerspruchs oder einer Unvereinbarkeit zwischen den Bestimmungen
 - 2.3.1 einer Vereinbarung zur Auftragsdatenverarbeitung nach Ziff. 6 (Verarbeitung Personenbezogener Daten);
 - 2.3.2 jeder anwendbaren Endnutzer-Lizenzbedingungen, Proact Endbenutzer-Lizenzvereinbarung und sonstiger Bedingungen nach Ziffer 3.1.6 (Pflichten des Kunden);
 - 2.3.3 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
 - 2.3.4 des Vertrags oder einzelner Vertragsteile; oder
 - 2.3.5 von Referenzdokumenten, auf die im Vertrag ausdrücklich Bezug genommen wird;

gilt die in dieser Ziff. 2.3 beschriebene Rangfolge, wobei die Bestimmungen in 2.3.1 die höchste Wertigkeit haben. Abweichend davon gelten einzelne Ziffern des Vertrags ausnahmsweise dann vorrangig, sofern dies im Vertrag explizit festgelegt ist.

3. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 3.1 Der Kunde verpflichtet sich,
 - 3.1.1 sicherzustellen, dass Vertragsbedingungen sowie alle von ihm übermittelten Spezifikationen vollständig und richtig sind;
 - 3.1.2 vor Vertragsschluss zu prüfen, dass alle im Vertrag getroffenen Annahmen korrekt und alle Schätzungen angemessen sind;
 - 3.1.3 sämtliche Mitwirkungspflichten zu erfüllen und allen sonstigen Verpflichtungen nachzukommen;
 - 3.1.4 sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung notwendigen und nach dem Stand der Technik üblichen Maßnahmen zu treffen, um jegliche Sicherheitsrisiken und Einführung und/ oder Verbreitung von Störfaktoren (z. B. Viren, Würmer, Trojaner) auf Geräten, Waren und Software, die sich im Besitz von Proact befinden, von Proact verwaltet werden oder von Proact für die Nutzung des Kunden als Teil eines Dienstes bereitgestellt werden, sowie jeden unbefugten Zugriff auf diese Geräte zu verhindern;
 - 3.1.5 in Bezug auf von Proact zur Verfügung gestellten Sachen, die sich nicht im Eigentum des Kunden, jedoch auf dem Betriebsgelände des Kunden, befinden:
 - 3.1.5.1 die Sachen bis zur Rückgabe an Proact auf eigene Gefahr zu verwahren;
 - 3.1.5.2 die Sachen nur gemäß den Anweisungen von Proact oder nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung zu verlegen, zu bewegen, zu entsorgen oder zu verwenden;
 - 3.1.5.3 kein Etikett oder Identifikationsmerkmal an diesen Sachen zu entfernen oder unkenntlich zu machen; und
 - 3.1.5.4 ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Proact keiner anderen Person als einem Vertreter von Proact zu gestatten, die Sachen zu verändern, zu reparieren, zu warten oder zu erweitern.
 - 3.1.6 alle Standardsoftware-Lizenzvereinbarungen, Endnutzer-Lizenzvereinbarungen oder die Endnutzer-Lizenzbedingungen, Support- oder Servicebedingungen oder andere Bedingungen, die für die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen Dritter durch den Kunden gelten können, einzuhalten und, sein Einverständnis mit diesen durch Anklicken oder, falls nötig, durch Rücksendung eines unterschriebenen Exemplars an Proact oder den Verkäufer des Drittprodukts zu bestätigen;
 - 3.1.7 die Waren, Software und Dienstleistungen nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Proact zu verkaufen, weiterzuverkaufen, sonst wie zu vertreiben oder zu vermieten;
 - 3.1.8 Proact bei der Erfüllung ihrer Vertragspflichten angemessen zu unterstützen; die

Mitwirkungspflichten erstrecken sich insbesondere auf:

- 3.1.8.1 die jederzeitige Aufrechterhaltung einer guten Kommunikation mit Proact;
- 3.1.8.2 das Gewähren von Zutritt für Vertreter, Berater oder Unterauftragnehmer von Proact zum Gelände und den Räumlichkeiten des Kunden, die im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Leistungen betreten werden müssen;
- 3.1.8.3 Bereitstellung von Informationen und Materialien für Proact, die Proact nach vernünftigem Ermessen benötigt, und stellt sicher, dass diese Informationen in allen wesentlichen Aspekten korrekt sind;
- 3.1.8.4 zur Berücksichtigung aller in Frage kommender Risiken und angemessene Vorbereitung des Betriebsgeländes für die Entgegennahme von Lieferungen und/oder Installation von Waren und/oder Bereitstellung bzw. Durchführung von Leistungen, einschließlich der unbehinderten Zufahrt von Lieferfahrzeugen auf das Betriebsgelände;
- 3.1.8.5 zum Erwerb und der Aufrechterhaltung aller erforderlichen Lizenzen, Genehmigungen und Zustimmungen, die nicht im vertraglich vereinbarten Verantwortungsbereich von Proact liegen und die für die Waren, Software und/oder Leistungen vor einem mit Proact vereinbarten Start- oder Liefertermin erforderlich sein können;
- 3.1.8.6 zum Bereitstellen von Support-Feedback auf Anfrage und erlaubt Proact, die Rückmeldung die Rückmeldung im Namen des Kunden an Dritte weiterzuleiten; und
- 3.1.8.7 rechtzeitige Mitteilung von Informationen oder Problemen, insbesondere bezüglich Fehlern über das Proact Support System.
- 3.1.9 alle geltenden Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften einzuhalten, angemessene Maßnahmen zur Betriebssicherheit zu treffen und eine angemessene Betriebshaftpflichtversicherung bei einem renommierten Versicherer abzuschließen und aufrechtzuerhalten.

4. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

- 4.1 Proact stellt dem Kunden die vereinbarte Vergütung in Rechnung, die vom Kunden zu zahlen ist. Ist keine besondere Rechnungsstellung vereinbart, kann Proact dem Kunden die Waren bei Lieferung und/oder die erbrachten Leistungen monatlich rückwirkend in Rechnung stellen.
- 4.2 Sofern im Vertrag eine aufwandsbezogene Vergütung vereinbart ist oder der Kunde Proact auffordert, über den vertraglichen Leistungsumfang hinausgehende Leistungen zu erbringen, gilt folgendes:
 - 4.2.1 Die Vergütung für die Dienstleistungen wird gemäß dem jeweils geltenden Tagessatz nach ganzen Tagen errechnet.
 - 4.2.2 Werden die Arbeiten ganz oder teilweise außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erbracht, kann Proact einen erhöhten Tagessatz abrechnen (üblicherweise ist dies der doppelte Tagessatz).
 - 4.2.3 Sämtliche Materialkosten und sonstige Aufwände, die Proact im Rahmen der Leistungserbringung anfallen, kann Proact dem Kunden in Rechnung stellen.
- 4.3 Proact ist berechtigt, dem Kunden Reise- und Hotelkosten, Spesen und ähnliche Aufwendungen in angemessener Höhe in Rechnung zu stellen, die bei der Leistungserbringung anfallen.
- 4.4 Bei Leistungsverzögerungen, die durch unterlassene Mitwirkungspflichten des Kunden verursacht wurden, oder bei sonstigen Leistungsverzögerungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, ist Proact berechtigt, die hierdurch entstandenen Mehraufwände auf Zeitbasis zu den bei Proact zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Tagessätzen in Rechnung zu stellen.
- 4.5 Der Kunde hat unbestrittene Forderungen innerhalb des Zahlungsziels an Proact zu zahlen.

Zahlung

- 4.6 Die Vergütung und alle sonstigen vertraglich vereinbarten Zahlungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer oder sonstiger öffentlich-rechtlicher Abgaben (Steuern, Gebühren, Zölle). Der Kunde ist verpflichtet, die entsprechenden Beträge zusätzlich zur Vergütung und den sonstigen Zahlungen in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe

- und Art und Weise zu zahlen.
- 4.7 Der Kunde hat alle fälligen Zahlungen, ohne Zurückbehalt oder Abzug zu leisten, es sei denn, ein solcher ist nach geltendem Recht zulässig. Falls ein solcher Zurückbehalt oder Abzug zulässig ist, hat der Kunde Proact einen Ausgleichsbetrag zu zahlen, der dem Abzug entspricht, so dass der Gesamtbetrag dem Betrag ohne Zurückbehalt oder Abzug entspricht.
 - 4.8 Gerät der Kunde in Verzug, ist die Forderung ab dem Fälligkeitsdatum mit 9 Prozentpunkten über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen. Diese Zinsen fallen täglich ab dem Fälligkeitstag bis zur tatsächlichen Zahlung des überfälligen Betrags an, unabhängig davon, ob vor oder nach dem Urteil.
 - 4.9 Der Kunde begleicht sämtliche von Proact gestellten Rechnungen per Überweisung oder über eine sonstige, von Proact festgelegte angemessene Zahlungsmethode.
 - 4.10 Für alle fälligen Forderungen gilt ein Aufrechnungsverbot, soweit es sich nicht um unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Gegenforderungen handelt, und ein Zurückbehaltungsverbot, sofern dieses nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

Verzug

- 4.11 Gerät der Kunde ganz oder teilweise mit unbestrittenen Zahlungen in Verzug, kann Proact unter Einhaltung einer Frist von mindestens 30 Tagen folgende Schritte schriftlich ankündigen und ausführen:
 - 4.11.1 Warenlieferungen, Software und/oder Leistungen bis zum Zahlungseingang aussetzen; oder
 - 4.11.2 den Vertrag aufgrund dieser wesentlichen Vertragsverletzung außerordentlich kündigen, sofern der Kunde die Vertragsverletzung nicht innerhalb einer von Proact gesetzten, angemessenen Frist beseitigt.
- 4.12 Der Kunde trägt alle anfallenden Kosten, die Proact infolge der Aussetzung sowie einer Wiederaufnahme der Lieferungen und Leistungen im Rahmen der vorhergehenden Ziffer entstehen.

Preis Anpassungsrecht

- 4.13 Proact ist berechtigt, mindestens einmal pro Jahr und nach schriftlicher Mitteilung an den Kunden, die im Vertrag festgelegten Preise für Waren, Leistungen und/oder Software, die am oder nach dem in der Mitteilung genannten Datum geliefert oder erbracht werden, um einen Prozentsatz bis zur jeweils aktuellen Inflationsrate zu erhöhen. Eine Erhöhung der Inflationsrate kann nicht während der ersten 12 Monate der Vertragslaufzeit vorgenommen werden. Sollte der vom Statistischen Bundesamt bzw. der Europäischen Zentralbank ermittelte Index während der Vertragszeit nicht mehr fortgesetzt werden und durch einen anderen Index ersetzt werden, so ist dieser Index für die Frage der Wertsicherung entsprechend heranzuziehen. Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, eine neue wirtschaftlich entsprechende Wertsicherungsklausel zu vereinbaren

5. KUNDENDATEN

- 5.1 Die Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität, Vollständigkeit und Rechtmäßigkeit der Kundendaten obliegt allein dem Kunden.
- 5.2 Zur Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten räumt der Kunde Proact für die Vertragslaufzeit ausreichende Nutzungsrechte an den Kundendaten ein.
- 5.3 Der Kunde versichert, dass:
 - 5.3.1 er im Rahmen der rechtlichen Voraussetzungen über die notwendigen Befugnisse, Erlaubnisse und Einwilligungen zur Weitergabe aller überlassenen oder zu überlassenden Kundendaten (einschließlich etwaiger Personenbezogener Daten) verfügt,
 - 5.3.2 eine Verarbeitung durch Proact keine Schutzrechte Dritter verletzt; und
 - 5.3.3 er die von Proact im Rahmen des Vertrags bereitgestellten Dienste nicht für a) illegale, sittenwidrige, pornografische, verleumderische, irreführende oder betrügerische Zwecke nutzt, b) die Verletzung der Rechte Dritter nutzt oder c) zu Zwecken, die nach Ansicht von Proact die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit oder Integrität der von Proact für den Kunden oder seine anderen Kunden bereitgestellten Dienste oder der von Proact gehosteten oder verarbeiteten Daten beeinträchtigen könnten. Der Kunde wird alle notwendigen Schritte unternehmen und allen angemessenen Aufforderungen von Proact nachkommen, um eine

solche Nutzung, die gegen die Bedingungen dieser Bestimmung verstößt, zu korrigieren, einschließlich der Abmilderung solcher Risiken, die Proact identifizieren kann.

- 5.4 Der Kunde darf, die von Proact erbrachten Dienstleistungen nicht zur Verarbeitung von Zahlungskartendaten nutzen, außer, eine solche Verarbeitung ist vertraglich vereinbart.
- 5.5 Proact speichert die Kundendaten an dem/den im Vertrag vereinbarten Ort(en) und darf die Kundendaten nicht ohne vorherige Zustimmung des Kunden verlagern.
- 5.6 Vorbehaltlich der Bestimmungen in Ziffer 6 (Verarbeitung Personenbezogener Daten) und der Bedingungen des Vertrags dürfen Proact und/oder die von ihr beauftragten Unterauftragsverarbeiter:
 - 5.6.1 Service-Metadaten an einem beliebigen Ort verarbeiten; und
 - 5.6.2 Service-Metadaten für eigene Zwecke nutzen, einschließlich zur Verbesserung, Änderung oder anderweitigen Verbesserung der Dienste von Proact.
 - 5.6.3 Sofern der Leistungsumfang keine Back-Up Erstellung beinhaltet, ist Proact berechtigt aber nicht verpflichtet, in verschlüsselter Form als Teil des IT Betriebsfortführungs- und Notfallwiederherstellungskonzeptes Back-Ups von Kundendaten zu erstellen und zu archivieren.
- 5.7 Sofern Proact eine Plattform im Namen des Kunden verwaltet und vernünftigerweise glaubt, dass die Plattform eine Sicherheitslücke enthält oder einem solchen Sicherheitsrisiko unterliegt, das die Fähigkeit von Proact zur Erbringung ihrer Dienstleistungen für den Kunden beeinträchtigt, kann Proact verlangen, dass derartige Sicherheitsrisiken vom Kunden (auf dessen Kosten) innerhalb eines angemessenen Zeitraums behoben werden, währenddessen die Dienste ausgesetzt werden können. Versäumt es der Kunde diese Sicherheitsrisiken innerhalb der Frist zu beheben, stellt dies einen wesentlichen Verstoß gem. Ziffer 14 (Vertragsbeendigung und Aussetzung) dar.

6. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

- 6.1 Proact und der Kunde erkennen an, dass sie getrennt und unabhängig voneinander Datenverarbeiter für jegliche im Zusammenhang mit dem Vertrag ausgetauschten Personenbezogenen Daten sind. Beide haben geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der von ihnen jeweils verarbeiteten Personenbezogenen Daten umzusetzen und gegen unrechtmäßige Verarbeitung, zufälligen Verlust, Zerstörung oder Beschädigung zu schützen. Proact und der Kunde werden sich unverzüglich informieren, falls es zu einem Datenschutzverstoß kommt, der die ausgetauschten Personenbezogenen Daten betrifft.
- 6.2 Sofern Proact oder der Kunde Personenbezogene Daten im Auftrag des anderen verarbeiten, wird dies unter den Bedingungen einer separaten Auftragsverarbeitungsvereinbarung erfolgen. Sofern eine schriftlich unterzeichnete Version fehlt, findet die auf der Homepage von Proact abrufbare Standardvereinbarung zur Auftragsverarbeitung (<https://proact.eu/terms>) Anwendung.

7. BETRIEBSÜBERGANG

Die Parteien sind sich einig, dass weder eine der Vertragsbestimmungen noch die Durchführung, Erbringung oder Kündigung von Leistungen aus diesem Vertrag einen Betriebsübergang zur Folge haben sollen und somit die gesetzlichen Regelungen zum Übergang von Betrieben oder Betriebsteilen keine Anwendung finden.

8. GEHEIMHALTUNG

- 8.1 Keine der Parteien darf für die Laufzeit des Vertrages und danach für einen Zeitraum von drei Jahren:
 - 8.1.1 Vertrauliche Informationen verwenden, außer dies ist für die Leistungsfüllung notwendig; oder
 - 8.1.2 Vertrauliche Informationen ganz oder teilweise Dritten gegenüber offenlegen, außer es ist nach diesem Kapitel (Geheimhaltung) ausdrücklich gestattet.
- 8.2 Jede Partei darf die vertraulichen Informationen der anderen Partei wie folgt offenlegen:
 - 8.2.1 gegenüber den Mitarbeitern, leitenden Angestellten, Vertretern oder Beratern (oder den Mitarbeitern, leitenden Angestellten, Vertretern oder Beratern eines Mitglieds der Unternehmensgruppe, zu der die Partei gehört), die diese

- Informationen benötigen, um eigene Rechte oder Pflichten aus dem Vertrag erfüllen zu können. Die Parteien verpflichten sich, dafür Sorge zu tragen, dass vorgenannte Personen die Regelungen dieses Kapitels (Geheimhaltung) einhalten; und
- 8.2.2 soweit gesetzlich vorgeschrieben, oder gerichtlich oder von einer zuständigen Regulierungs- oder Aufsichtsbehörde (einschließlich der Börsenaufsicht) angeordnet.

9. GEISTIGES EIGENTUM

- 9.1 Der Kunde ist sich darüber bewusst, dass Proact Wiederverkäufer von Waren, Software und Leistungen von Drittanbietern ist und diese in der Regel mit Rechten an geistigem Eigentum behaftet sind. Der Kunde ist verpflichtet, sich an die jeweiligen Lizenzbestimmungen der Drittanbieter zu halten.
- 9.2 Soweit nicht ausdrücklich geregelt, gehen die bestehenden Rechte an geistigem Eigentum der Parteien oder der Drittanbieter weder auf Proact noch auf den Kunden über.
- 9.3 Alle Rechte an geistigem Eigentum, die an oder aus von Proact durchgeführten Leistungen oder bereitgestellten Gütern oder Software entstehen, gehen auf Proact über, ohne dass es hierzu eines bestätigenden Rechtsakts bedarf. Der Kunde erhält ein einfaches, nicht übertragbares, jederzeit widerrufliches Nutzungsrecht an diesem geistigen Eigentum während der Vertragslaufzeit, vorbehaltlich der Vertragsbestimmungen, und nur insoweit als dies für die Durchführung des Vertrags notwendig ist.
- 9.4 Bei einer durch Proact verursachten Verletzung des geistigen Eigentums Dritter oder falls eine solche Rechtsverletzung absehbar ist, wird Proact auf eigene Kosten und nach eigenem Ermessen entweder:
- 9.4.1 dem Kunden das Nutzungsrecht verschaffen;
 - 9.4.2 die Waren, Software und/oder Leistungen durch ausreichend lizenzierte Pendanten ersetzen;
 - 9.4.3 die Waren, Software und/oder Leistungen so modifizieren, dass die Lizenz eingehalten wird; oder
 - 9.4.4 falls Proact keine der vorgenannten Optionen in zumutbarer Weise zur Verfügung steht, die rechtsverletzenden Waren, Software abholen und/oder die rechtsverletzenden Leistungen einstellen und dem Kunden eine bereits im Voraus gezahlte Vergütung erstatten. Die Erstattung erfolgt abzüglich eines angemessenen Betrags, der die Nutzung oder Inanspruchnahme durch den Kunden kompensiert.
- 9.5 Installiert oder nutzt der Kunde eine nicht von Proact im Rahmen des Vertrags bereitgestellte Software über Proacts Infrastruktur, ist der Kunde verpflichtet für ausreichende Lizenzierung zu sorgen.

10. PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VON DRITTANBIETERN

- 10.1 Wenn die vertraglichen Leistungen Produkte, Software und Dienstleistungen von Drittanbietern enthalten, wird Proact, soweit möglich, etwaige Gewährleistungsrechte dem Kunden zuteilwerden lassen. Proact gewährt dem Kunden für Produkte, Software und Dienstleistungen von Drittanbietern keine eigene Gewährleistung oder Garantie; diesbezügliche Garantie- oder Gewährleistungsansprüche sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 10.2 Wenn ein Teil der von Proact für den Kunden im Rahmen des Vertrages erbrachten Leistungen von Produkten, Software und Dienstleistungen von Drittanbietern abhängt und der Drittanbieter der Produkte, Software und Dienstleistungen die Bereitstellung dieser Produkte, Software und Dienstleistungen einstellt oder das Recht von Proact zur Erbringung von Dienstleistungen, die auf diesen Produkten, Software und Dienstleistungen beruhen, kündigt, kann Proact unbeschadet der Rechte, die den Parteien zuvor im Rahmen des Vertrages entstanden sind, oder der anderen Rechtsbehelfe, Verpflichtungen oder Verbindlichkeiten im Rahmen des Vertrags auf eigene Kosten und nach eigenem Ermessen entweder:
- 10.2.1 Elemente des Dienstes durch alternative, für den Kunden akzeptable Produkte, Software und Dienste anderer Drittanbieter ändern oder ersetzen;
 - 10.2.2 jeden Teil des Vertrages kündigen, der von solchen Produkten, Software und

- 10.2.3 Diensten des Drittanbieters abhängt; oder den gesamten Vertrag kündigen und dem Kunden alle im Voraus gezahlten Gebühren für die Waren, Software und/oder Dienstleistungen abzüglich eines angemessenen Betrags für die Nutzung durch den Kunden vor der Abholung oder Kündigung zurückzahlen.

11. VORBEHALT DER SELBSTBELIEFERUNG

Wird Proact selbst nicht beliefert, obwohl Proact bei zuverlässigen Lieferanten deckungsgleiche Bestellungen für Lieferungen, Leistungen und/oder Software aufgegeben hat, wird Proact von seiner Leistungspflicht frei und kann vom betroffenen Vertragsteil zurücktreten. Proact ist verpflichtet, den Kunden über die Nichtverfügbarkeit der Leistung unverzüglich zu unterrichten und wird jede diesbezüglich schon erbrachte Gegenleistung des Kunden unverzüglich erstatten.

12. HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND -BESCHRÄNKUNG

Haftungsausschluss und Gesamthaftungsbeschränkung

12.1 Proact haftet unbegrenzt für:

- 12.1.1 von Proact vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Todesfälle oder Körperverletzungen;
- 12.1.2 Betrug oder arglistige Täuschung; oder
- 12.1.3 alle Schadenfälle, bei welchen die Haftung nicht rechtmäßig ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.

12.2 Vorbehaltlich der Bestimmungen in vorhergehender Ziffer oder einer ausdrücklichen Freistellung haftet Proact gegenüber dem Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, nicht für jedwede(n):

- 12.2.1 Schaden, der durch fehlerhafte oder unvollständige Informationen, Anleitungen oder Skripte entsteht, welche Proact vom Kunden zur Verfügung gestellt wurden;
- 12.2.2 von Proact auf Weisung des Kunden ergriffene Maßnahmen;
- 12.2.3 Verzug oder Nichterfüllung von Vertragsbestimmungen durch Proact, soweit die Ursache hierfür in der Sphäre des Kunden liegt;
- 12.2.4 Verlust oder Verfälschung der Kundendaten, außer Proact schuldet im Rahmen des Vertragsverhältnisses Back-up-Leistungen;
- 12.2.5 entgangenen Gewinn;
- 12.2.6 vergebliche/verschwendete Aufwendungen;
- 12.2.7 entgangene künftige Geschäfte;
- 12.2.8 Verlust von Geschäftswert oder ähnliche Verluste;
- 12.2.9 entgangenen erwarteten Einsparungen; oder
- 12.2.10 indirekten Schäden oder Folgeschäden, Kosten, Schäden und Aufwände gleich welcher Art.

12.3 Sofern nicht ausdrücklich in diesen AGB oder dem Vertrag geregelt, sind alle Garantien, Gewährleistungen und Zusicherungen, gleich ob sich diese aus Gesetz, nicht kodifiziertem (Gewohnheits-)Recht oder auf sonstige Weise ergeben (einschließlich der Eignung für einen bestimmten Zweck) im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.

Verjährung

12.4 Alle anderen Ansprüche, außer Vergütungsansprüche und solche nach Ziff. 12.1 (Haftungsausschluss und -beschränkung), verjähren innerhalb von 12 Monaten ab dem Zeitpunkt, an dem die anspruchsberechtigte Partei von dem Anspruch Kenntnis hatte oder hätte Kenntnis nehmen können.

Einzelhaftungsbeschränkungen

12.5 Vorbehaltlich der Regelungen der Ziffern 12.1 (Haftungsausschluss und Gesamthaftungsbeschränkung), 12.2 (Haftungsausschluss und Gesamthaftungsbeschränkung), 28.2/28.4 (Servicevereinbarung/SLA), 46.4 (Public Cloud Services) und 48 (Finanziertes Equipment) wird die Gesamthaftung von Proact für die Verletzung der Ziff. 8 (Geheimhaltung) auf 2.000.000,- EUR (zwei Millionen Euro) beschränkt.

12.6 In allen anderen Fällen, die nicht in der vorherigen Ziffer aufgeführt sind, ist die Gesamthaftung von Proact auf 150% der insgesamt vom Kunden vor dem Entstehen des haftungsbegründenden Umstands gezahlten Netto-Vergütung und in Summe 500.000,00 EUR (fünfhunderttausend Euro) für alle Ansprüche beschränkt.

- 12.7 Die Parteien stimmen darin überein, dass die Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen dieses Kapitels angemessen in Bezug auf die wirtschaftliche Position und ihrer Möglichkeit zur Absicherung von Risiken über Versicherungsschutz sind.
- 12.8 Dieses Kapitel (Haftungsausschluss und -beschränkung) und die Regelungen in Ziffer 28.2/28.4 (Servicevereinbarung/SLA), 46.4 (Public Cloud Services) und Ziffer 48 (Haftung bei Finanziertem Equipment) bleiben unabhängig von einer Vertragsbeendigung in Kraft.

13. VERSICHERUNG

- 13.1 Proact unterhält bei namhaften Versicherungsgesellschaften angemessene Versicherungen für Betriebs-, Berufs-, Arbeitgeberhaft- sowie Produkthaftpflicht.
- 13.2 Der Kunde kann hierüber Nachweise anfordern. Die Anforderung ist schriftlich zu stellen.

14. VERTRAGSBEENDIGUNG UND AUSSETZUNG

Aussetzung von Dienstleistungen

- 14.1 Wenn der Kunde einen wesentlichen Verstoß gegen den Vertrag begeht und (falls dieser Verstoß behebbar ist) diesen Verstoß nicht innerhalb von 30 Tagen nach schriftlicher Aufforderung durch Proact zu behebt, hat Proact das Recht, die weitere Lieferung von Waren, Software und/oder Dienstleistungen an den Kunden im Rahmen des Vertrags auszusetzen oder einzuschränken.
- 14.2 Im Falle einer Aussetzung gemäß Ziffern 5.7 (Kundendaten) oder der vorherigen Ziffer haftet der Kunde weiterhin für alle Gebühren und Kosten, die Proact aufgrund der Aussetzung und der Einschränkung und der anschließenden Wiederaufnahme der Dienste entstanden sind.
- 14.3 Zur Klarstellung und um Zweifel auszuschließen, wird festgehalten, dass Proact nach einer Aussetzung gem. 5.7 (Kundendaten) oder 14.1 (Vertragsbeendigung und Aussetzung) nicht vertragsbrüchig wird und nicht für Verluste haftet, die dem Kunden aus einer solchen Aussetzung entstehen oder damit zusammenhängen. Proact haftet nicht für Umstände, die während einer solchen Aussetzung oder als Folge einer solchen Aussetzung oder im Zusammenhang mit einer solchen Aussetzung entstehen.

Außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund

- 14.4 Unbeschadet anderer vertraglicher oder sonstiger Rechte der Parteien, kann jede Partei den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos, schriftlich kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
- 14.4.1 die Gegenpartei eine wesentliche Vertragspflicht in nicht behebbarer Form verletzt;
 - 14.4.2 die Gegenpartei eine wesentliche Vertragspflicht verletzt und (wenn die Verletzung behebbar ist) diese Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Zugang einer schriftlichen Aufforderung samt Kündigungsandrohung bei erfolglosem Fristablauf behebt;
 - 14.4.3 die Gegenpartei zahlungsunfähig ist, den Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt hat, das Insolvenzverfahren eröffnet wurde, sich in Liquidation befindet oder in Vermögensverfall gerät; oder
 - 14.4.4 die Gegenpartei ihre Geschäftstätigkeit ganz oder zu einem wesentlichen Teil einstellt oder aufgibt oder dies jeweils ankündigt.

Folgen der Kündigung

- 14.5 Sämtliche vereinbarten Vertragsbestimmungen, die zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung wirksam werden oder bleiben sollen, bleiben uneingeschränkt wirksam; die Kündigung berührt nicht die bei Vertragsbeendigung entstandenen Rechte, Rechtsmittel, Verpflichtungen oder Haftungsansprüche der Parteien.
- 14.6 Bei Vertragsbeendigung gilt:
- 14.6.1 Proact stellt die Bereitstellung von Waren, Software und/oder die Erbringung sämtlicher Dienstleistungen ein.
 - 14.6.2 Jede Partei gibt alle Geräte, Software, Materialien und sonstige Gegenstände (und alle Kopien davon), die der anderen Partei gehören zurück und stellt die Nutzung ein.
 - 14.6.3 Soweit noch nicht geschehen, stellt Proact alle bereits gelieferte Waren, Software

und/oder bereits erbrachten Leistungen in Rechnung. Unstrittige Forderungen sind innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist zu begleichen.

- 14.6.4 Der Kunde begleicht sämtliche noch ausstehenden unstrittigen Forderungen innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist.
- 14.7 Ungeachtet der Ziff. 6 (Verarbeitung Personenbezogener Daten): Sofern Proact spätestens 30 Tage nach Vertragsbeendigung eine schriftliche Anfrage zur Lieferung von Kundendaten an den Kunden erhält, wird Proact diese Kundendaten so schnell wie möglich an den Kunden zurücksenden, entweder in dem Format, in dem die Kundendaten gespeichert wurden oder in einem anderen gängigen Format, das zu diesem Zeitpunkt vom Kunden billigerweise verlangt werden kann. In jedem Fall hat der Kunde die angemessenen Entgelte, die für die Überlassung anfallen (berechnet nach üblichen, zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Tagessätzen) für die Rückgabe der Kundendaten zu zahlen.
- 14.8 Nach Ablauf der vorgenannten 30-tägigen Anforderungsfrist oder, falls Proact dem Kunden die angeforderten Kundendaten früher geliefert hat, wird Proact alle in ihrem Besitz oder unter ihrer Kontrolle befindlichen Kundendaten aus ihren Systemen löschen oder anderweitig vernichten oder entsorgen.
- 14.9 Sofern eine Partei durch Gesetz, Verordnung, behördliche oder sonstige regulatorische Vorgabe zur Aufbewahrung von Dokumenten oder Materialien verpflichtet ist, die sonst vertragsgemäß zurückzugeben oder zu vernichten wären, ist sie zur Aufbewahrung unter den Voraussetzungen der Ziff. 8 (Geheimhaltung) berechtigt.

15. STREITBEILEGUNG

- 15.1 Alle Streitigkeiten zwischen den Parteien, die sich aus dem Vertrag ergeben oder mit ihm in Zusammenhang stehen, werden zunächst schriftlich an die Geschäftsleitungen des Kunden und der Proact-Gruppe weitergeleitet, die eine Sitzung einberufen, um zu versuchen, die Angelegenheit auf diesem Wege zu lösen.
- 15.2 Die folgenden Streitigkeiten unterliegen der ordentlichen gerichtlichen Zuständigkeit gemäß Ziffer 23 (Anwendbares Recht und Gerichtsbarkeit):
- 15.2.1 Nichtzahlung der Vergütung;
 - 15.2.2 Verletzung oder drohende Verletzung der Geheimhaltung;
 - 15.2.3 Verletzung oder drohende Verletzung der Rechte am geistigen Eigentum einer Partei; oder
 - 15.2.4 Verletzung oder drohende Verletzung der Rechte am geistigen Eigentum Dritter, wenn eine derartige Verletzung eine Partei einem Haftungsrisiko aussetzen könnte.
- Alle anderen Streitigkeiten zwischen den Parteien, die aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag entstehen, werden durch ein Schiedsverfahren gemäß der nachfolgenden Ziffer gelöst.
- 15.3 Vorbehaltlich der vorherigen Ziffer gilt: Bleibt eine Streitigkeit 28 Tage nach Beendigung des in Ziffer 15.1 (Streitbeilegung) dargelegten informellen Verfahrens ungelöst oder hält sich eine Partei nicht an dieses Verfahren, so sind alle verbleibenden Streitigkeiten, Meinungsverschiedenheiten oder Ansprüche, die sich aus oder in Verbindung mit dem Vertrag oder diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder deren Verletzung, Beendigung oder Ungültigkeit ergeben, durch ein von der SCC verwaltetes Schiedsverfahren endgültig zu entscheiden. Die Regeln für beschleunigte Schiedsverfahren finden Anwendung, wenn der Streitwert nicht höher ist als 100.000 EUR (oder den entsprechenden Betrag in einer anderen Währung). Liegt der Streitwert über EUR 100.000 (oder den entsprechenden Betrag in einer anderen Währung), so findet die Schiedsgerichtsordnung Anwendung. Das Schiedsgericht besteht aus einem Einzelschiedsrichter, wenn der Streitwert mehr als EUR 100.000, aber nicht EUR 1.000.000 (oder jeweils den entsprechenden Betrag in einer anderen Währung) übersteigt. Übersteigt der Streitwert EUR 1.000.000 (oder den entsprechenden Betrag in einer anderen Währung), besteht das Schiedsgericht aus drei Schiedsrichtern. Der Streitwert umfasst die in der Klageschrift geltend gemachten Ansprüche und etwaige Gegenansprüche, die in der Antwort auf den Antrag auf ein Schiedsverfahren und:
- 15.3.1 der Sitz oder der rechtliche Ort des Schiedsverfahrens ist der Ort, in dem sich der Firmensitz von Proact befindet; und
 - 15.3.2 die Sprache, die im Schiedsverfahren zu verwenden ist, ist Englisch.
- Großgeschriebene Begriffe, die in diesem Kapitel (Streitbeilegung) verwendet werden und

nicht in Ziffer 1.1 (Auslegung) der vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen definiert sind, haben die Bedeutung, wie in den SCC-Schiedsgerichtsregeln die von der SCC von Zeit zu Zeit veröffentlicht werden, in der zum Zeitpunkt der Veröffentlichung jeweils gültigen Fassung, die unter <https://sccinstitute.com/our-services/rules/> zu finden ist.

16. ÄNDERUNGEN

- 16.1 Proact behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Waren, Software und/oder Leistungen vorzunehmen, die deren Funktionalität nicht wesentlich beeinträchtigen, und/oder solche Änderungen vorzunehmen, die durch rechtliche, regulatorische oder Sicherheitsanforderungen notwendig sind. Proact wird den Kunden über solche Änderungen so schnell wie möglich informieren.
- 16.2 Vorbehaltlich der vorhergehenden Ziffer gilt, sofern eine Partei eine Änderung des Vertrages anfragt, dass die Parteien nach Treu und Glauben Gespräche in Bezug auf die angefragte Änderung und entsprechende Auswirkungen auf die Vergütung aufnehmen. Keine Partei soll ihre Zustimmung zu den Änderungen unbillig verweigern oder verzögern.
- 16.3 Falls nicht ausdrücklich anders im Vertrag vorgesehen, ist eine Vertragsänderung nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgt und von beiden Parteien unterzeichnet wird.

17. MITTEILUNGEN

- 17.1 Jede Mitteilung des Kunden an Proact ist per E-Mail an legal@proact.eu zu richten.
- 17.2 Jede Mitteilung von Proact an den Kunden erfolgt per E-Mail an den Ansprechpartner des Kunden, mit dem Proact geschäftlich zu tun hatte. Diese Ziffer gilt nicht für die Zustellung von Verfahrensschriftsätzen oder sonstigen Schriftstücken in gerichtlichen Verfahren oder für jede andere Methode der formellen Streitbeilegung, welche die Parteien vereinbart haben.

18. UNWIRKSAMKEIT

Für den Fall, dass eine Regelung des Vertrags rechtlich unwirksam ist, bleibt der Vertrag im Übrigen hiervon unberührt. § 139 BGB wird abbedungen. Falls die Haftung einer Partei für Verluste oder Schäden durch eine unwirksame Regelung ausgeschlossen worden wäre, unterliegt diese Haftung den sonstigen Beschränkungen dieser AGB. Sollten unzulässige, nicht durchsetzbare oder rechtswidrige Vertragsbestimmungen zulässig, durchsetzbar und gültig werden, indem ein Teil davon gestrichen wird, so gelten diese Bestimmungen mit der geringstmöglichen Änderung, damit diese zulässig, gültig und durchsetzbar werden.

19. ABTRETUNG, UNTERAUFTRAGNEHMER UND KONTROLLWECHSEL

- 19.1 Proact kann die Pflichten aus dem Vertrag nach freiem Ermessen an andere Unternehmen, einschließlich verbundener Unternehmen abtreten, übertragen, oder diese jeweils als Subunternehmer einsetzen. Sämtliche Pflichten von Proact gegenüber dem Kunden bleiben davon unberührt. Proact bleibt für die von ihren Unterauftragnehmern erbrachten Leistungen im selben Umfang verantwortlich, als wenn Proact diese selbst erbracht hätte.
- 19.2 Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Proact seine vertraglichen Rechte und Pflichten weder abtreten, durch Subunternehmer erfüllen lassen, ändern, übertragen noch in einer anderen Form damit handeln. Proact ist berechtigt, den Vertrag durch schriftliche Mitteilung an den Kunden sofort aus wichtigem Grund zu kündigen, wenn der Kunde diese Klausel nicht einhält oder wenn es zu einer Änderung der Kontrolle des Kunden kommt.

20. KEIN VERTRAG ZUGUNSTEN DRITTER

Dritte können sich nicht auf Vertragsbestimmungen berufen oder diese durchsetzen.

21. HÖHERE GEWALT

- 21.1 Keine der Parteien handelt vertragswidrig oder haftet für Verzögerungen, wenn diese auf nicht zu vertretende Ereignisse, Umstände oder Ursachen zurückzuführen ist, die außerhalb ihrer angemessenen Kontrolle liegen. Solche Umstände oder Ursachen sind insbesondere:
 - 21.1.1 Überschwemmung, Dürre, Erdbeben oder andere Naturkatastrophen;

- 21.1.2 Epidemien oder Pandemien;
 - 21.1.3 terroristische Angriffe, Bürgerkrieg, zivile Unruhen oder Aufstände, Krieg, Kriegsbemühungen oder bevorstehende Kriege, bewaffnete Konflikte, Verhängung von Sanktionen, Embargo oder Abbruch diplomatischer Beziehungen;
 - 21.1.4 nukleare, chemische oder biologische Verunreinigung oder Überschallknall;
 - 21.1.5 jedes Recht oder jede Regierungsanweisung oder Anweisung einer Behörde, insbesondere jede Abriegelung, Export- oder Importbeschränkung, Kontingentierung oder Verbot, fehlende Lizenzerteilung oder Zustimmung;
 - 21.1.6 Einsturz von Gebäuden, Feuer, Explosion oder Unfall; und
 - 21.1.7 jeder Arbeits- oder Handelskampf, Streik oder Aussperrung.
- 21.2 Unter den vorgenannten Umständen bekommt die betroffene Partei eine angemessene Fristverlängerung für die Erfüllung ihrer Pflichten eingeräumt. Dauert die Verspätung oder Nichterfüllung länger als drei Monate, kann die Gegenpartei den Vertrag mit einer Frist von einer Woche schriftlich kündigen. Vertragsverletzungen, die vor dieser Kündigung stattfanden, werden durch die Regelung nicht berührt.

22. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- 22.1 Verzicht und Konkurrenz: Verzichtserklärungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich abgegeben werden. Ein Verzicht kann nicht für künftige Ansprüche aus Pflichtverletzungen und Zahlungsverzugs erklärt werden. Die Nichtausübung von Rechten stellt keinen Verzicht dar; die spätere Geltendmachung von Ansprüchen wird dadurch weder ausgeschlossen noch eingeschränkt. Eine einmalige oder teilweise Ausübung eines solchen Rechts oder Rechtsmittels schließt weder deren weitere Ausübung aus, noch schränkt sie diese ein. Sofern nicht ausdrücklich anders vorgesehen, sind die aus dem Vertrag erwachsenen Rechte kumulativer Natur und schließen gesetzliche Rechte nicht aus.
- 22.2 Kein Zusammenschluss: Keine Bestimmung des Vertrags ist so auszulegen, als hätten die Parteien eine gesellschaftsrechtliche Partnerschaft oder einen Zusammenschluss irgendeiner Art vereinbart oder als wäre eine Partei vertretungsberechtigt für die jeweils andere Partei. Keine Partei ist befugt, die jeweils andere Partei zu vertreten und Verpflichtungen für diese einzugehen.
- 22.3 Vollständige Vereinbarung: Sofern nicht anderweitig vertraglich geregelt, sind die Regelungen dieses Vertrags abschließend und ersetzen alle früheren Vereinbarungen und Absprachen in Bezug auf den Vertragsgegenstand.
- 22.4 Berechtigungen und Form der Vertragsausfertigung: Jede Partei garantiert, dass sie zum Abschluss und zur Erfüllung des Vertrags berechtigt ist. Der Vertrag kann beliebig oft ausgefertigt werden, jede unterzeichnete Kopie stellt ein Original dar, wobei alle Ausfertigungen zusammen denselben Vertrag darstellen. Keine Ausfertigung wird als wirksam angesehen, sofern nicht jede Partei mindestens eine Ausfertigung unterzeichnet und der anderen Partei ausgehändigt hat. Die Übersendung einer unterzeichneten Ausfertigung (des gesamten Vertrags, die Unterschriftenseite genügt nicht) per E-Mail im PDF-, JPEG- oder einem anderen vereinbarten Format gilt als in formeller Hinsicht korrekte Übermittlung. Wird eine solche Art der Übermittlung gewählt, so hat jede Partei, unbeschadet der Gültigkeit der getroffenen Vereinbarung, der anderen Partei daraufhin so schnell wie möglich die Originalausfertigung zukommen lassen. Die Parteien einigen sich darauf, dass sie im Geschäftsverkehr elektronische Dokumente und Signaturen verwenden können. Elektronischen Signaturen und in einem elektronischen Format unterschriebene Dokumente ersetzen die Schriftform.

23. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSBARKEIT

Für den Vertrag gilt das Recht des Landes, in dem Proact ihren Sitz hat. Vorbehaltlich der Bestimmungen der Ziff. 15 (Streitbeilegung) ist ordentlicher Gerichtsstand am Sitz von Proact.

B. WARENVERKAUF

Beinhaltet der Vertrag den Kauf von Waren durch den Kunden gelten zusätzlich die folgenden Bestimmungen der Ziffern 24 bis einschließlich 26:

24. GEWÄHRLEISTUNG FÜR WAREN

24.1 Proact gewährleistet, dass die Waren bei Lieferung:

- 24.1.1 der im Vertrag aufgeführten Beschreibung entsprechen;
- 24.1.2 frei von Konstruktions-, Material- und Verarbeitungsfehlern sind;
- 24.1.3 sich für die von Proact angegebenen Zwecke eignen und
- 24.1.4 den rechtlichen Vorgaben entsprechen.

24.2 Vorbehaltlich der nachfolgenden Ziff. 24.3 (Gewährleistung für Waren):

- 24.2.1 teilt der Kunde innerhalb von zwei Wochen nach dem zugesagten Lieferdatum oder der Lieferung schriftlich mit, wenn die Ware ganz oder teilweise nicht angekommen ist oder nicht den Anforderungen nach vorhergehender Ziff. 24.1 (Gewährleistung für Waren) entspricht;
- 24.2.2 erhält Proact in angemessener Weise die Möglichkeit, die reklamierte Ware zu untersuchen; und
- 24.2.3 schickt der Kunde (nach Aufforderung von Proact) diese Waren an den Geschäftssitz von Proact

Dies vorausgesetzt wird Proact, nach eigener Wahl, nachbessern, nachliefern oder den Kaufpreis erstatten.

24.3 Proact haftet nicht für Waren, deren Zustand nicht den Anforderungen der Ziff. 24.1 (Gewährleistung für Waren) entspricht, wenn:

- 24.3.1 der Kunde die Waren weiter benutzt, nachdem er sie gemäß Ziff. 24.2.1 (Gewährleistung für Waren) reklamiert hat;
- 24.3.2 ein Mangel auftritt, weil der Kunde die Anleitung von Proact nicht befolgt hat oder (falls es keine entsprechenden Anweisungen gab) die Ware auf andere Art unsachgemäß gebraucht, gelagert, in Betrieb genommen, installiert oder gewartet hat;
- 24.3.3 ein Mangel durch, vom Kunden zur Verfügung gestellte Anleitungen, Zeichnungen, Entwürfe oder Spezifikationen entstanden ist;
- 24.3.4 der Kunde oder ein Dritter die reklamierten Waren ohne schriftliche Zustimmung von Proact geändert oder repariert hat;
- 24.3.5 ein Mangel auf normaler Abnutzung, vorsätzlicher Beschädigung oder Fahrlässigkeit des Kunden beruht;
- 24.3.6 die Waren aufgrund Änderungen infolge rechtlicher oder regulatorischer Anforderungen von der Beschreibung abweichen oder
- 24.3.7 der Kunde gegen seine Pflichten nach Ziff. 3.1.6 (Lizenzbestimmungen für Drittprodukte und Drittdienstleistungen) verstoßen hat.

24.4 Die Gewährleistung erstreckt sich auch auf von Proact gemäß Ziff. 24.2 (Gewährleistung für Waren) reparierte oder ausgetauschte Waren.

25. LIEFERUNG

25.1 Proact ist nur verpflichtet, die Ware an den im Vertrag festgelegten Ort zu liefern. Falls der Kunde einen Bestimmungsortwechsel nach Auftragserteilung wünscht und Proact zustimmt, ist Proact berechtigt, einen angemessenen Zuschlag zu erheben.

25.2 Die Lieferung der Ware ist mit der Ankunft der Ware am vereinbarten Lieferort (Bestimmungsort) abgeschlossen.

25.3 Der Preis für die Ware wird im Vertrag festgelegt. Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, verstehen sich alle Gebühren ab Werk (EXW gemäß Incoterms 2020).

25.4 Sämtliche für die Lieferung von Waren angegebenen Termine sind Schätzungen und stellen – soweit nicht anders angegeben – keine verbindlichen Vertragsbedingungen dar.

25.5 Wenn der Kunde die Warenlieferung nach Anzeige der Lieferbereitschaft durch Proact ablehnt oder aus anderen Gründen nicht entgegennimmt, ist Proact berechtigt, die Waren bis zur vom Kunden angesetzten möglichen Lieferung zu lagern und dem Kunden die Kosten für die Lagerung, Rücklieferung sowie für die erneute Lieferung in Rechnung zu stellen.

25.6 Proact kann die Ware in Teillieferungen liefern, die jeweils gesondert in Rechnung gestellt

werden. Lieferverzögerungen oder Mängel an Teillieferungen berechtigen den Kunden nicht zum Rücktritt von anderen Teillieferungen.

- 25.7 Werden die Waren aus dem Land, in dem Proact ihren Sitz hat, exportiert, ist der Kunde für die Einhaltung sämtlicher Ex- und Importvorschriften (einschließlich der Einholung der Einfuhrgenehmigung) bezüglich der Ware in das Bestimmungsland verantwortlich, sowie für die Zahlung sämtlicher sich daraus ergebenden Zölle und Steuern.

26. EIGENTUMS- UND GEFAHRENÜBERGANG

- 26.1 Die Gefahr geht mit Abholung bzw. der erfolgten Lieferung auf den Kunden über.
26.2 Das Eigentum an den Waren verbleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller im Vertrag festgelegten Waren bei Proact.

C. DIENSTLEISTUNGEN IM ALLGEMEINEN

Für die Erbringung von Dienstleistungen gelten allgemein zusätzlich die Ziffern 27 und 28:

27. GEWÄHRLEISTUNG FÜR DIENSTLEISTUNGEN

Proact wird:

- 27.1 die Dienstleistungen vertragsgemäß und von entsprechend erfahrenem, qualifiziertem und geschultem Personal mit angemessener Qualifikation, der nötigen Sorgfalt, sowie im Einklang mit bewährter Branchenpraxis und den geltenden Gesetzen erbringen;
27.2 zumutbare Anstrengungen unternehmen, um die im Vertrag aufgeführten Fristen einzuhalten. Im Vertrag angegebene Zeiträume sind stets Schätzungen, die keine verbindlichen Fristen darstellen, es sei denn, sie werden als solche bezeichnet;
27.3 nach Möglichkeit alle Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften sowie alle anderen angemessenen Sicherheitsbestimmungen einhalten, die an Kundenstandorten gelten, an welchen sich Proact Mitarbeiter aufhalten und Proact mitgeteilt wurden. Proact haftet nicht für Vertragsverstöße, die durch Einhaltung der vorgenannten Verpflichtungen entstehen; und
27.4 alle angemessenen Maßnahmen gemäß der bewährten Branchenpraxis ergreifen und aufrechterhalten, um die Übertragung, die Entstehung oder Vervielfältigung von Störfaktoren (einschließlich Viren, Computerwürmern bzw. Trojanern) auf vom Kunden verwalteten Geräten oder durch die Bereitstellung von Daten oder Software, die im Eigentum oder unter der Kontrolle von Proact stehen, zu verhindern.

28. SERVICEVEREINBARUNG (SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA)

- 28.1 Der Kunde ist sich darüber im Klaren, dass es sich bei den Leistungen um komplexe IT-Lösungen handelt, bei welchen nicht zugesichert oder garantiert werden kann, dass sie ununterbrochen oder fehlerfrei funktionieren. Proact garantiert nicht, dass Services fehlerfrei und ununterbrochen funktionieren oder in Verbindung mit anderen Hardware- oder Softwareprodukten als mit den im Vertragsverhältnis bereitgestellten Produkten betrieben werden können.
28.2 Proact wird stets angemessene Maßnahmen treffen, um alle vertraglich vereinbarten SLA zu erreichen. Wenn im Vertrag ein Service Credit vereinbart ist, ist damit jede Verfehlung eines SLAs kompensiert. Proact übernimmt in Bezug auf die Erfüllung und Verfügbarkeit der im Vertrag festgelegten Leistungen keine weitere Haftung.
28.3 Wenn Proact die anwendbaren SLAs nicht erfüllt, in denen ein zugehöriger Service Credit im Vertrag für einen der Dienste angegeben ist, kann der Kunde Anspruch auf Service Credits haben, wie sie im SLA vereinbart sind. Die Service Credits werden als Gutschrift auf nachfolgende Abrechnungen angerechnet.
28.4 Service Credits, die in Bezug auf die Nichteinhaltung der anwendbaren SLAs in einem Monat zu zahlen sind, sind auf 100 % der monatlichen Netto-Gesamtgebühren des nicht eingehaltenen Service Credit-basierten SLA begrenzt.
28.5 Proact ist weder für die Nichteinhaltung von SLAs noch für die Nichtbereitstellung von Leistungen verantwortlich, wenn die Nichteinhaltung auf einen der folgenden nicht zu vertretenden Umstände zurückzuführen ist, die außerhalb der angemessenen Kontrolle

von Proact liegen, insbesondere:

- 28.5.1 geplante Wartungsarbeiten, die in Übereinstimmung mit Ziff. 42 (Geplante Wartungsarbeiten) durchgeführt werden,
- 28.5.2 Umstände, die durch den Kunden verursacht werden, insbesondere entweder durch die Nichteinhaltung einer vertraglichen Verpflichtung nach Ziff. 3 (Pflichten des Kunden) und der in Ziff. 40 (Kundenverantwortlichkeiten) dargelegten Verantwortlichkeiten,
- 28.5.3 durch den Ausfall von Geräten oder Versorgungseinrichtungen, die vom Kunden geliefert oder kontrolliert werden,
- 28.5.4 durch ein Versäumnis des Kunden, Proact bei der Fehlerbehebung in vollem Umfang zu unterstützen (z.B. durch Verhinderung oder Verzögerung des Zugangs zu den Räumlichkeiten oder wenn ein benannter Ansprechpartner unter Verwendung der vereinbarten Kontaktdaten nicht erreichbar ist); oder
- 28.5.5 auf einen Ausfall infolge von Änderungen, die an Produkten und Diensten von Drittanbietern oder von einem Public Cloud Service Provider an den zugrundeliegenden Diensten vorgenommen wurden (die sich beispielsweise auf APIs oder Zugangsprotokolle auswirken, die von Proact bei der Bereitstellung der Dienste verwendet werden).

D. SUPPORT SERVICES

Falls der Vertrag die Bereitstellung von Supportleistungen umfasst, gelten zusätzlich die folgenden Ziffern 29 bis einschließlich 33:

29. FEHLERSUCHE (TROUBLESHOOTING) UND ANWESENHEIT VOR ORT

- 29.1 Nach dem Zugang einer Fehlermeldung eines Kunden, die besagt, dass ein Unterstütztes Equipment fehlerhaft ist oder anderweitig nicht in Übereinstimmung mit den Benutzerhandbüchern und den einschlägigen Herstellerspezifikationen funktioniert, leistet Proact dem Kunden zunächst telefonische Unterstützung und Beratung (Troubleshooting), um die Störung nach Möglichkeit zu beheben.
- 29.2 Falls der Vertrag die Bereitstellung von Break-Fix-Services durch Proact beinhaltet, wird Proact für den Fall, dass die Störung nach vernünftigem Ermessen nicht durch die in der vorhergehenden Ziffer genannten Schritte behoben werden kann,
 - 29.2.1 entweder Unterstützung vor Ort leisten, (sofern vereinbart, innerhalb vorgegebener Antwort- und Reaktionszeiten), und alle Anpassungen, Ersetzungen und/oder Reparaturen vornehmen, um das Unterstützte Equipment wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen; oder
 - 29.2.2 mit Genehmigung des Kunden Ersatzteile senden, so dass der Kunde das Unterstützte Equipment wieder in einen funktionsfähigen Zustand versetzen kann.

30. ERSATZTEILE

Sämtliche dem Kunden von Proact zur Verfügung gestellten Ersatz- und Austauschteile werden Bestandteil des Unterstützten Equipments. Sofern das Unterstützte Equipment im Eigentum des Kunden steht, gehen die eingebauten Gegenstände in das Eigentum des Kunden über. Sämtliche Teile und Komponenten, die von Proact im Zuge der Durchführung von Support Services aus dem Unterstützten Equipment entfernt werden, gelten nicht mehr als Bestandteil des Unterstützten Equipments und gehen in das Eigentum von Proact über.

31. WARTUNGSAUSSCHLUSS

- 31.1 Proact ist nicht verpflichtet Unterstützungsleistungen zu erbringen, wenn eine Fehlfunktion oder ein Mangel auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:
 - 31.1.1 vor Vertragsbeginn bestehende Mängel;
 - 31.1.2 versteckten Konstruktionsfehler;
 - 31.1.3 dem Gebrauch von Unterstütztem Equipment in Verbindung mit Gegenständen, die nicht von Proact geliefert wurden oder deren Nutzung von Proact nicht

- genehmigt wurde;
- 31.1.4 jedwede Wartung, Änderung, Modifikation, oder Anpassung des Unterstützten Equipments, die nicht von Proact durchgeführt oder schriftlich genehmigt wurde;
- 31.1.5 vertragswidrigen oder fahrlässigen Umgang entgegen dem Vertrag oder den Herstellerempfehlungen; oder
- 31.1.6 die Nichteinhaltung von „Best Practice“-Anforderungen in Bezug auf die Umgebungsbedingungen des Unterstützten Equipments (insbesondere Temperaturregelung, Feuchtigkeit und Stromversorgung).
- 31.2 Soweit nicht vertraglich gesondert geregelt, sind Verbrauchsgegenstände (insbesondere Wechselspeicher und Akkus) und/oder deren Betriebssysteme oder andere auf dem Unterstützten Equipment installierte Software von Unterstützungsleistungen ausgeschlossen.
- 31.3 Falls Proact Unterstützungsleistungen erbringt und sich später herausstellt, dass diese für die Folgen aus den unter 31.1.1 bis 31.1.6 (Wartungsausschluss) genannten Fällen erfolgte, ist Proact berechtigt, diese Leistungen zu ihrem jeweils geltenden Tagessatz abzurechnen.
- 31.4 Proact ist nicht zur Erbringung von Support Services verpflichtet, wenn die Erbringung der Support Services durch Proact den Erwerb von Supportleistungen des Originalherstellers beinhalten würde und dem Kunden der Anspruch auf Erhalt dieser Supportleistungen aus irgendeinem Grund entzogen wurde.

32. END OF LIFE / ALTGERÄTEREGELUNG

Wenn es nach pflichtgemäßem Ermessen nach Einschätzung von Proact unwirtschaftlich wird, Equipment aufgrund dessen Alters zu unterstützen, da dieses vom Originalhersteller aufgrund seines Zustands oder Alters nicht mehr unterstützt wird (und dieser Zustand nicht im Verantwortungsbereich von Proact liegt), oder falls Ersatzteile nur noch zu unverhältnismäßigen Kosten bezogen werden können, kann Proact die Support Services mit einer Frist von mindestens zwei Monaten ganz oder teilweise schriftlich gegenüber dem Kunden kündigen. Bei teilweiser Kündigung ist die Vergütung entsprechend zu kürzen. Zuviel gezahlte Vergütung erhält der Kunde anteilig (in dreißigstel/Monat) zurückerstattet.

33. KOMPENSATION FÜR WIEDERHERSTELLUNGSGEBÜHREN

Wenn die Erbringung der Support Services durch Proact den Erwerb von Unterstützungsleistungen des Herstellers beinhaltet und bei nicht fristgerechter Verlängerung auf Seiten des Herstellers Kosten für den Neuabschluss von ausgelaufenen Wartungsverträgen anfallen, hat der Kunde diese Kosten vollständig zusätzlich zur fälligen Vergütung zu bezahlen, sofern der Kunde die fristgerechte Verlängerung nicht rechtzeitig Proact mitteilt.

E. BERATUNGSLEISTUNGEN

Bei der Erbringung von Beratungsleistungen, gilt zusätzlich Ziff. 34:

34. BERATUNGSLEISTUNGEN

- 34.1 Der Kunde ist sich bewusst, dass Proact den Einsatz seiner Berater und Techniker sorgfältig planen muss. Wenn der Kunde innerhalb von 14 Tagen vor dem für die Lieferung vereinbarten Zeitpunkt von einem vereinbarten Termin für eine Beratungsleistung Abstand nimmt (Absage) oder eine wesentliche Änderung wünscht, werden, wenn nicht anders vereinbart, eine Stornogebühr in Höhe von 100 % der vereinbarten Gebühren für die ursprüngliche Buchung bei einer solchen Änderung oder Stornierung sofort fällig. Um Zweifel auszuschließen, sind solche Stornogebühren zusätzlich zu den Gebühren zu zahlen, die für eine umdisponierte oder geänderte Buchung zu entrichten sind.
- 34.2 Sofern im Vertrag nicht anders angegeben, müssen alle Zeitkontingente spätestens 12 Monate nach Vertragsabschluss abgerufen werden. Nach Ablauf dieses Zeitraums verfallen ungenutzte Kontingente automatisch und der Kunde hat keinen Anspruch auf Rückerstattung der gezahlten Vergütung oder Übertragung dieser Kontingente.

F. PERSONALDIENSTLEISTUNGEN/ ARBEITNEHMERÜBERLASSUNG

Bei der Erbringung von Personaldienstleistungen in Form einer Arbeitnehmerüberlassung gelten zusätzlich die Ziffern 35 bis 37:

35. PERSONALDIENSTLEISTUNGEN

- 35.1 Proact stellt den im Vertrag genannten Berater zur Verfügung, um die Leistungen vertragsgemäß zu erbringen (Überlassung).
- 35.2 Der Kunde darf für eine Dauer von 12 Monaten nach dem Ende der Überlassung den Berater weder abwerben, noch versuchen abzuwerben, oder sonst wie dazu bewegen, das Vertragsverhältnis mit Proact zu beenden.
- 35.3 Die Parteien benennen jeweils eine Kontaktperson, die für die Aufrechterhaltung der gesamten Kommunikation zwischen den Parteien in Bezug auf die Personaldienstleistungen verantwortlich ist.

36. BERATERVERWALTUNG

- 36.1 Der Kunde ist nicht berechtigt, vom Berater Handlungen zu verlangen, die den Arbeitsvertrag verletzen, und ist nicht befugt, die Bedingungen des Arbeitsvertrages zu ändern oder dem Berater gegenüber Zusicherungen in Bezug auf die Bedingungen des Arbeitsvertrages abzugeben.
- 36.2 Proact behält das Direktionsrecht über die Aktivitäten des Beraters und befasst sich während der Personalbesetzung weiterhin mit allen Management- oder Leistungsfragen, die den Berater betreffen, gegebenenfalls nach Rücksprache mit dem Kunden.
- 36.3 Der Kunde stellt sicher, dass der Berater in allen internen Systemen des Kunden als Proact-Berater ausgewiesen ist, und wird sich nicht mit Management- oder Leistungsfragen befassen, die sich in Bezug auf den Berater ergeben.
- 36.4 Proact zahlt weiterhin das Gehalt und alle Zulagen des Beraters, erbringt alle dem Berater oder seinen Angehörigen zustehenden Leistungen, leistet alle Zahlungen an Dritte im Zusammenhang mit dem Berater und nimmt alle Abzüge vor, die er vom Gehalt und den sonstigen Zahlungen des Beraters vorzunehmen hat.
- 36.5 Der Berater hat weiterhin Anspruch auf Krankengeld, Urlaubsgeld und etwaige Abwesenheitsansprüche gemäß dem Arbeitsvertrag und unterliegt weiterhin den Genehmigungs- und Benachrichtigungsverfahren von Proact.
- 36.6 Der Berater verpflichtet sich, alle angemessenen internen Richtlinien des Kunden, die sowohl Proact als auch dem Berater zur Kenntnis gebracht werden, einzuhalten, insbesondere in Bezug auf IT- und Kommunikationssysteme und Datenschutz, soweit sie nicht im Widerspruch zu den Bestimmungen des Arbeitsvertrages stehen.
- 36.7 Der Kunde muss:
 - 36.7.1 Personenbezogene Daten des Beraters in Übereinstimmung mit dem Datenschutzrecht verarbeiten; und
 - 36.7.2 alle Pflichten in Bezug auf die Gesundheit, Sicherheit und das Wohlergehen des Beraters so erfüllen, als wäre er sein eigener Angestellter, und die anwendbaren Arbeitsgesetze einhalten, insbesondere das Gleichbehandlungsrecht.

37. VERFÜGBARKEIT

- 37.1 Proact wird den Kunden unverzüglich über alle Termine informieren, an denen der Berater Urlaub nimmt, sowie darüber, ob der Berater aus anderen Gründen von der Arbeit abwesend ist oder sein wird.
- 37.2 Proact behält sich das Recht vor, den Berater jederzeit zu ersetzen, vorausgesetzt, dass ein solcher Ersatz die Kontinuität oder die Bereitstellung der Personaldienstleistungen nicht wesentlich beeinträchtigt.

G. MANAGED SERVICES

Bei der Erbringung von Managed Services gelten zusätzlich die Ziffern 38 bis einschließlich 45:

38. VERTRAGSLAUFZEIT FÜR DIE MANAGED SERVICES

Der Vertrag kann durch den Kunden unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei Monaten schriftlich zum oder nach dem Ende der Mindestlaufzeit gekündigt werden.

39. LEISTUNGSBEGINN UND ABNAHME

- 39.1 Proact teilt dem Kunden den Servicebeginn der Dienstleistung für jeden Managed Service mit. Der Kunde prüft anhand der vereinbarten Abnahmekriterien die Servicefunktionen vor dem Servicebeginn und teilt Proact mit, ob die Dienstleistung in Übereinstimmung mit den vereinbarten Spezifikationen funktioniert. Wesentliche Abweichungen wird Proact soweit möglich unverzüglich beheben und dem Kunden nach Fertigstellung den neuen Servicebeginn mitteilen. Dies setzt einen neuen Abnahmeprozess in Gang.
- 39.2 Proact ist berechtigt, die Managed Services ab Servicebeginn in Rechnung zu stellen.
- 39.3 Sofern Proact Teilleistungen bereits vor dem Servicebeginn erbringt, werden die erbrachten Teilleistungen bereits ab dem jeweiligen Leistungsbeginn in Rechnung gestellt.

40. KUNDENVERANTWORTLICHKEITEN

Der Kunde stellt sicher, dass er alle im Vertrag festgelegten Mitwirkungspflichten erfüllt, insbesondere ist der Kunde verpflichtet:

- 40.1 Proact rechtzeitig über alle Änderungen an Systemen, die Teil der Managed Services sind, zu benachrichtigen;
- 40.2 innerhalb von 5 Arbeitstagen auf Mitteilungen von Proact zu reagieren, die sich auf die Überwachung von Alarmen für Systeme beziehen, die entweder vom Kunden verwaltet werden oder die vom Kunden Maßnahmen zur Behebung des Alarms erfordern. Wenn der Kunde nicht innerhalb von 5 Arbeitstagen angemessen reagiert, wird Proact jegliche Überwachung in Bezug auf das/die betreffende(n) System(e) einstellen oder den Vorgang schließen; und
- 40.3 angemessene Maßnahmen zu treffen, um Probleme mit den Systemen des Kunden zu lösen, die nach Ansicht von Proact wahrscheinlich zu wiederholten Vorfällen und/oder Alarmen führen werden. Der Kunde muss Proact innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der ersten Mitteilung von Proact einen Abhilfeplan bestätigen und umsetzen oder einer Lockerung der Schwellenwerte für die Überwachungskapazität zustimmen, wenn Proact eine solche Möglichkeit zur Verfügung steht. Wenn der Kunde es versäumt, entweder das Problem zu beheben oder einer Lockerung der verfügbaren Überwachungskapazitätsschwellenwerte zuzustimmen, wird Proact jegliche Überwachung in Bezug auf das/die betreffende(n) System(e) aussetzen, bis die Behebung abgeschlossen ist und Proact verifiziert hat, dass die Behebung bei der Beseitigung ausstehender Alarme wirksam war und wahrscheinlich weitere Wiederholungsalarme verhindert.

41. EQUIPMENT

Allgemeines

- 41.1 Wie im Vertrag festgelegt, kann Equipment von einer der beiden Parteien (der "Provider") auch an einem Standort, welcher der anderen Partei (dem "Empfänger") gehört oder von ihr kontrolliert wird, bereitgestellt und von Proact für die Erbringung der Managed Services verwendet werden.
- 41.2 Eine Eigentumsübertragung findet nur statt, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.
- 41.3 Der Provider gewährleistet, dass
- 41.3.1 er Eigentümer des Equipments ist oder die Erlaubnis hat, es für die im Vertrag genannten Zwecke bereitzustellen; und
 - 41.3.2 das Equipment für den Vertragszweck geeignet ist und bleibt, die Spezifikationen erfüllt und weiterhin erfüllen wird.
- 41.4 Falls das durch den Provider bereitgestellte Equipment an einem Betriebsgelände des Empfängers aufgestellt ist, hat der Empfänger:
- 41.4.1 dem Eigentümer/Vermieter des Grundstücks per Einschreiben mitzuteilen, dass

- das Eigentum an dem Equipment beim Provider oder einem Dritten liegt und daher nicht als Kreditsicherungsvermögen in Betracht kommt und die Verpfändung ausgeschlossen ist;
- 41.4.2 die Geräte nicht ohne vorherige Zustimmung vom Provider zu verlegen, zu verändern, zu ergänzen oder zu beeinträchtigen;
 - 41.4.3 dem Provider oder einem von ihm beauftragten Dritten zu gestatten, die Geräte innerhalb der üblichen Geschäftszeiten und nach angemessener Ankündigung zu kontrollieren;
 - 41.4.4 dafür zu sorgen, dass die Ausrüstung vor Verlust oder Beschädigung geschützt ist;
 - 41.4.5 den Provider unverzüglich zu benachrichtigen, wenn die Geräte einen Verlust oder eine Beschädigung erleiden;
 - 41.4.6 unter Berücksichtigung angemessener Sicherheitsmaßnahmen dem Provider innerhalb einer angemessenen Frist Zutritt zu dem Equipment zu gewähren;
 - 41.4.7 das Equipment auf Verlangen zurückzugeben; und
 - 41.4.8 keinem Dritten Besitz oder Eigentum an dem Equipment zu übertragen oder eine Kaufoption an dem Equipment einzuräumen oder dieses zu verpfänden oder anderweitig über das Equipment zu verfügen.

Equipment von Drittanbietern

- 41.5 Der Kunde ist sich bewusst, dass das Eigentum an dem durch Proact bei der Erbringung der Managed Services bereitgestellten oder benutzten Equipment bei einem Drittanbieter liegen kann (oder auf diesen übertragen werden kann) oder dass das Equipment möglicherweise dem Drittanbieter verpfändet oder als Sicherheit für die Bezahlung aller von Proact geschuldeten Verbindlichkeiten dient, die aus Miet- oder Finanzierungsleasingvertrag entstehen können. Der Drittanbieter wird nicht Vertragspartei. Sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertrag bestehen nur zwischen Proact und dem Kunden.
- 41.6 Der Kunde gewährt dem Drittanbieter zu Prüfzwecken oder aus sonstigen vertretbaren Gründen Zugang zum Equipment und überlässt dem Drittanbieter das Equipment auf erste Anforderung, ohne dass der Kunde sich auf ein Zurückbehaltungsrecht berufen kann, sobald der Drittanbieter die Herausgabe geltend macht, weil Proact ihren Pflichten gegenüber dem nicht nachkommt. Der Kunde veranlasst die Lieferung des Equipments zum Betriebsgelände des Drittanbieters oder an einen von diesem benannten Ort.
- 41.7 Die Bestimmungen der Ziffern 41.1 bis 41.6 (Equipment) können von den Parteien nicht widerrufen werden.

Vom Kunden in Zahlung gegebenes Equipment

- 41.8 Soweit der Vertrag vorsieht, dass Proact Equipment vom Kunden kauft, wird Proact dieses Equipment innerhalb einer angemessenen Frist ab Abholung oder Lieferung prüfen, um sicherzustellen, dass es sich für den vorgesehenen Zweck eignet und den vereinbarten Spezifikationen entspricht. Proact ist nicht verpflichtet den Kaufpreis zu zahlen oder gutzuschreiben, bis das Equipment von Proact abgenommen wurde (Abnahme).

42. GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN

- 42.1 Proact kann jederzeit geplante Wartungsarbeiten ausführen (einschließlich Wartungsarbeiten, die als risikobehaftet für die unterbrechungsfreie Erbringung von Leistungen gelten).
- 42.2 Proact wird nach Möglichkeit,
 - 42.2.1 den Kunden mindestens 5 Arbeitstage vor Durchführung einer geplanten Wartung benachrichtigen (die Parteien sind sich einig, dass dies im Notfall kürzer oder unmöglich sein kann); und
 - 42.2.2 sich mit dem Kunden über geplante Wartungsarbeiten abstimmen, wenn die Managed Services auf Equipment erbracht werden, das ausschließlich der Kunde nutzt.
- 42.3 Proact ist berechtigt, operative Aufgaben (wie etwa das Erstellen von Backups) jederzeit ohne vorherige Ankündigung durchzuführen.

43. FLEXIBILITÄT UND VERGÜTUNG, ANPASSUNG DER VERGÜTUNG

- 43.1 Die Vergütung für die Managed Services wird nach den vertraglichen Abrechnungskennzahlen und der während des entsprechenden Abrechnungszeitraums verwendeten Spitzenmenge errechnet. Wenn die in Anspruch genommene Menge unter der vertraglichen Mindestzusage liegt, ist die Mindestzusage Grundlage für die Berechnung.
- 43.2 Die von der Überwachungssoftware von Proact generierten Berichte sind für die Parteien hinsichtlich der Ermittlung der Nutzung abschließend und verbindlich, sofern kein offensichtlicher Fehler vorliegt.
- 43.3 Der Kunde kann in angemessenen Zeitabständen eine Erhöhung oder Verringerung des Umfangs der Managed Services gemäß den zwischen den Parteien zu diesem Zweck vereinbarten Verfahren beantragen. Proact ist nicht zur Änderung des Umfangs verpflichtet. Falls der Vertrag eine Mindestzusage für Managed Services vorsieht, kann der Umfang der Managed Services nicht unter den Wert der Mindestzusage reduziert werden.
- 43.4 Unabhängig von Ziffer 4.13 (Preisanpassungsrecht) und soweit nicht gesetzlich ausgeschlossen, darf Proact zu gegebener Zeit die Vergütung erhöhen, sofern sich der diesbezügliche Einkaufspreis seit dem Zeitpunkt des Vertragsschlusses um mehr als zehn Prozent erhöht hat. Proact gibt nur die Preissteigerung an den Kunden weiter. Die Erhöhung wird einen Monat im Voraus dem Kunden gegenüber bekanntgegeben. Proact stellt dem Kunden auf Nachfrage Nachweise zur Verfügung.

44. BEZAHLUNG FÜR DEDIZIERTES EQUIPMENT BEI VORZEITIGER KÜNDIGUNG

- 44.1 Kündigt der Kunde einen Managed Service, der die Bereitstellung von ausschließlich für ihn bestimmten (dedizierten) Equipments durch Proact vorsieht, vor Ablauf der Mindestlaufzeit (egal aus welchem Rechtsgrund), ist der Kunde:
 - 44.1.1 verpflichtet, das im Eigentum von Proact stehende Equipment Proact zum Verkehrswert abzukaufen;
 - 44.1.2 verpflichtet, die ausstehenden Zahlungen für dieses Equipment nach Maßgabe der nachfolgenden Ziff. 44.2 zu begleichen, wenn dieses Equipment Eigentum des Drittanbieters ist. Hiernach hat Proact sämtliche ihr obliegenden Verpflichtungen gegenüber dem Drittanbieter des Equipments, einschließlich der fälligen Zahlung zu erfüllen. Der Kunde darf das Equipment während der Mindestlaufzeit in vertraglichem Umfang nutzen; im Anschluss an die Mindestlaufzeit ist Proact berechtigt, das betreffende Equipment zurückzuholen, zu veräußern oder anders darüber zu verfügen und den Vertrag zu kündigen; oder
 - 44.1.3 wenn der Anbieter von Drittgeräten dies gestattet, kann der Kunde das Equipment zu ihrem Verkehrswert erwerben.
- 44.2 Der gemäß vorhergehender Ziff. 44.1 fällige Betrag ist in gleichen monatlichen Raten über die verbleibende Restlaufzeit der Mindestvertragslaufzeit oder nach anderweitiger schriftlicher Vereinbarung zu zahlen. Proact stellt Rechnungen aus, die der Kunde innerhalb der Zahlungsfrist zu begleichen hat.
- 44.3 Erwirbt der Kunde Equipment gemäß vorhergehender Ziffern 44.1.1 oder 44.1.3, so ist der Kunde berechtigt, das Equipment vertragsgemäß zu nutzen, vorbehaltlich der Zahlung der monatlichen Raten des Kaufpreises gemäß vorhergehender Ziffer 44.2, und das Eigentum an diesen Geräten geht mit Zahlung der letzten monatlichen Rate auf den Kunden über.

45. AUDIT

- 45.1 Proact wird einmal jährlich (außer anlassbezogen auf Anforderung einer für den Vertrag relevanten Regulierungsbehörde), dem Kunden oder einem vom Kunden beauftragten Dritten Zugang zu ihren Betriebsstätten, Angestellten und relevanten Unterlagen gewähren, soweit dies erforderlich ist,
 - 45.1.1 um die Richtigkeit der Abrechnungen zu überprüfen; oder
 - 45.1.2 zu prüfen, ob Vertragspflichten eingehalten werden.
- 45.2 Proact kann die IT-Umgebung des Kunden manuell oder automatisiert durch Scannen überwachen. Der Kunde ist verpflichtet, sofern entsprechende Lizenz- oder andere Bedingungen von Drittprodukten und Drittdienstleistungen dies erfordern, Proact und/oder den Drittanbietern solcher Drittprodukte und Drittdienstleistungen Zugang zu seinen Systemen, Betriebsstätten, Angestellten und relevanten Unterlagen in angemessenem

- Umfang zu gewähren, um:
- 45.2.1 die Einhaltung der Bedingungen für Drittanbieterprodukte und Drittdienstleistungen zu prüfen; und
 - 45.2.2 die Einhaltung der Ziff. 5 (Kundendaten) zu prüfen.
- 45.3 Will eine Partei sein Auditrecht gemäß diesem Kapitel (Audit) ausüben, muss er
- 45.3.1 die bei der anderen Partei geltenden Sicherheits- und Vertraulichkeitsregelungen in Zusammenhang mit dem Audit einhalten;
 - 45.3.2 den Audittermin nach Möglichkeit mindestens einen Monat im Voraus schriftlich ankündigen; sowie
 - 45.3.3 dafür Sorge tragen, dass der Geschäftsbetrieb der anderen Partei nicht unangemessen eingeschränkt und die Vertragserfüllung nicht verzögert wird.
- 45.4 Die Parteien tragen ihre nach diesem Kapitel (Audit) entstehenden Kosten und sonstigen Aufwendungen jeweils selbst, außer, im Zuge des Audits wird eine wesentliche Verletzung der Vertragsbestimmungen seitens einer Partei festgestellt; in diesem Fall erstattet diese Partei der anderen Partei alle im Rahmen des Audits angemessenerweise angefallenen Kosten.

H. PUBLIC CLOUD SERVICES

Bei der Erbringung Public Cloud Services gilt zusätzlich Ziff. 46:

46. PUBLIC CLOUD SERVICES

- 46.1 Die Entgelte für den Public Cloud Service werden vom Public Cloud Service Provider auf Basis der Datennutzung und der jeweilig gültigen Preisliste festgelegt. Der Kunde ist sich deshalb bewusst, dass diese Vergütung schwanken kann und daher die von Proact angegebenen Kosten eine Schätzung darstellen. Die monatliche Vergütung wird zum jeweiligen Rechnungsstellungstermin ausgehend von der Währung, die der Public Cloud Service Provider berechnet, in die jeweils vereinbarte Landeswährung umgerechnet.
- 46.2 Unbeschadet etwaiger Rechte, die den Parteien vertraglich zustehen, kann Proact die von einem Public Cloud Service abhängigen Elemente der Managed Services kündigen oder den gesamten Vertrag mit einer Frist von mindestens vier Wochen für den Fall, dass der Public Cloud Service Provider den Vertrag mit Proact aufkündigt, der die relevanten Dienstleistungen enthält.
- 46.3 Vorbehaltlich der Ziff. 5 (Kundendaten) dieser AGB, ist der Kunde damit einverstanden, dass der jeweilige Public Cloud Service Provider berechtigt ist, auf die Kundendaten zuzugreifen und diese zu verarbeiten (einschließlich der Verarbeitung außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums und/oder des Vereinigten Königreichs) sowie Netz- oder Nutzungsinformationen über die Nutzung der Managed Services durch den Kunden zu erfassen, aufzubewahren und zu nutzen. Der Kunde garantiert und sichert zu, dass er über die entsprechende Befugnis verfügt, den Zugang des Public Cloud Service Providers, auf dem die verwalteten Dienste aufgebaut sind, zu gestatten, und wird Proact bei Anspruchsstellung Dritter oder Haftungspflichten, die sich aus der Nichteinhaltung dieser Regelung durch den Kunden ergeben, schadlos halten.
- 46.4 Vorbehaltlich Ziff. 12.1 (Haftungsausschluss und Gesamthaftungsbeschränkung) dieser AGB hat diese Ziffer 46.4. Vorrang vor den Ziffern 12.5. und 12.6. (Einzelhaftungsbeschränkungen) in Zusammenhang mit Managed Services, die einen Public Cloud Service beinhalten: Die maximale Gesamthaftung (gleich aus welchem Rechtsgrund) von Proact, die sich aus oder im Zusammenhang mit der Lieferung von Elementen der Managed Services ergibt, die einen Public Cloud Service nutzen, ist auf die vom Kunden an Proact in den letzten 6 Monaten vor dem Haftungsfall gezahlte Netto-Vergütung für die betroffenen Managed Services beschränkt. Im Übrigen ist jegliche Haftung für die teilweise oder vollständige Nichtverfügbarkeit von Public Cloud Services ausgeschlossen.
- 46.5 Der Kunde kann im Rahmen eines Public Cloud Services Zugang zu einer Selbstverwaltungsumgebung oder einem ähnlichen Tool haben. Der Kunde ist allein verantwortlich für die Nutzung dieser Tools und für alle zusätzlichen Kosten, die durch die Bereitstellung von Ressourcen oder Diensten des Public Cloud Service Providers über diese Tools entstehen. Proact ist berechtigt, dem Kunden zusätzliche Ressourcen oder

Dienstleistungen des Public Cloud Service Providers in Rechnung zu stellen (einschließlich derjenigen, die nicht zu den von Proact erbrachten Public Cloud Services gehören), haftet aber dem Kunden gegenüber nicht für diese Dienstleistungen, wenn deren Bereitstellung nicht Teil der von Proact erbrachten Dienstleistungen ist.

I. FINANZIERTES EQUIPMENT

Wenn drittfinanziertes Equipment bereitgestellt wird, gelten zusätzlich die Ziffern 47 bis einschließlich 49:

47. VERSICHERUNGEN

- 47.1 Wird das Equipment in einer Betriebsstätte des Kunden vorgehalten, hat der Kunde das Equipment von Proact auf eigene Kosten bei einer angesehenen Versicherungsgesellschaft gegen Beschädigung, Zerstörung oder Verlust, sowie die Angestellten von Proact gegen die Verletzung des Körpers, der Gesundheit oder des Lebens zu versichern.
- 47.2 Auf Verlangen von Proact wird der Kunde den ausreichenden Versicherungsschutz nachweisen.
- 47.3 Auf Verlangen von Proact tritt der Kunde unverzüglich alle Ersatzansprüche bezüglich des Equipments oder der Angestellten von Proact an Proact ab oder verfolgt unter der Federführung von Proact die jeweiligen Ansprüche gegen die Versicherungsgesellschaft im Namen von Proact auf Gefahr und Kosten des Kunden.
- 47.4 Der Kunde trägt das Risiko des Verlustes oder der Beschädigung des Equipments, gleich aus welchem Grund.

48. HAFTUNG

Vorbehaltlich Ziff. 12.1 (Haftungsausschluss und -beschränkung) dieser AGB hat diese Ziffer 48 in Bezug auf einen Finanzierungsvertrag Vorrang vor den Ziffern 12.5. und 12.6 (Einzelhaftungsbeschränkungen): Die Haftung von Proact, gleich aus welchem Rechtsgrund, für die Bereitstellung des Equipments im Rahmen eines Finanzierungsvertrags ist auf den Netto-Gesamtbetrag beschränkt, den der Kunde im Rahmen des Finanzierungsvertrags bislang tatsächlich insgesamt gezahlt hat.

49. KÜNDIGUNG

Für den Fall, dass der Vertrag von Proact gemäß Ziff. 14 (Vertragsbeendigung und Aussetzung) gekündigt wird, hat Proact Anspruch auf Schadenersatz in Höhe des Verkehrswerts des im Rahmen der Finanzierungsvereinbarung gelieferten Equipments und zusätzlich auf die im Rahmen der Finanzierungsvereinbarung fälligen Zinsen und sonstigen fälligen und zu zahlenden Beträge.

J. LIZENZIERUNG VON PROACT-EIGENER SOFTWARE

Wenn der Vertrag Lizenzen für die Nutzung von Proact Software durch den Kunden umfasst, gilt zusätzlich die folgende Ziffer 50:

50. LIZENZBEDINGUNGEN FÜR PROACT SOFTWARE

- 50.1 Für die Nutzung der Proact Software gelten die Bestimmungen der jeweiligen Endbenutzer-Lizenzbedingungen (EULA) von Proact, die durch Verweis in den Vertrag aufgenommen oder dem Kunden anderweitig zur Verfügung gestellt wurden.
- 50.2 Der Kunde wird sich in angemessener Weise bemühen, jede Verletzung der Rechte des geistigen Eigentums von Proact an der Proact Software zu verhindern, und wird Proact jede derartige Verletzung, von der er Kenntnis erlangt, melden. Insbesondere wird der Kunde:
- 50.2.1 sicherstellen, dass jeder lizenzierte Nutzer innerhalb seiner Organisation darauf hingewiesen wird, dass die Proact Software im Eigentum von Proact ist und nur in

- Übereinstimmung mit den Proact-Endbenutzerlizenzbedingungen verwendet und/oder kopiert werden darf;
- 50.2.2 geeignete disziplinarische Maßnahmen für Mitarbeiter ergreifen, die unerlaubt Proact Software nutzen oder Kopien von Proact Software anfertigen; und
- 50.2.3 Dritten keinen Zugang zu Proact Software, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Proact gewähren. Proact kann verlangen, dass diese Dritten eine schriftliche Vertraulichkeitsvereinbarung abschließen und den Proact-Endbenutzerlizenzbedingungen zustimmen, bevor der Zugang gewährt wird.
- 50.3 Der Kunde ist verpflichtet, Proact jeden Verstoß gegen die Proact-Endbenutzerlizenzbedingungen unverzüglich zu melden.
- 50.4 Der Kunde gestattet Proact die Überprüfung und den Zugang zu allen Betriebsstätten (und zu den dort befindlichen Computeranlagen), in oder auf denen die Proact Software aufbewahrt oder genutzt wird, sowie Zugang zu allen Aufzeichnungen, die im Zusammenhang mit ihren Lizenzen geführt werden, zu gewähren, um sicherzustellen, dass der Kunde die Lizenzbedingungen von Proact einhält. Proact kündigt den Kunden solche Überprüfungen, die zu zumutbaren Zeiten stattfinden, in angemessener Weise im Voraus an.

K. SOFTWARE ENTWICKLUNG

Umfasst der Vertrag die Entwicklung von Software, so gilt zusätzlich die folgende Ziffer 51:

51. EIGENTUM AN ENTWICKELTER SOFTWARE

- 51.1 Das geistige Eigentum an der entwickelten Software verbleibt im Eigentum von Proact, sofern die Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart haben. Der Kunde erwirbt auch keinerlei andere Rechte an der entwickelten Software, es sei denn, sie werden im Vertrag ausdrücklich eingeräumt oder die Parteien haben etwas anderes schriftlich vereinbart.
- 51.2 Proact behält sich das Recht vor, anderen Parteien eine Lizenz zur Nutzung der entwickelten Software zu erteilen.
- 51.3 Der Kunde ist verpflichtet, alle erforderlichen Handlungen, Dokumente und Maßnahmen zu ergreifen und auszuführen, die Proact für notwendig oder wünschenswert hält, um das Recht, den Titel und das Interesse von Proact an den Rechten des geistigen Eigentums an der entwickelten Software zu vervollständigen.

L. GESETZE VON DRITTLÄNDERN

Wenn der Vertrag Waren und/oder Dienstleistungen umfasst, die außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika, gilt die folgende Ziffer 52:

52. GESETZE VON DRITTLÄNDERN

- 52.1 Ungeachtet Ziffer 24.1.4 (Gewährleistung für Waren) sowie Ziffer 27.1 (Gewährleistung) und anderer anwendbarer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gewährleistet Proact nicht, dass sie das Recht eines Drittlandes einhält, in dem die Lieferung von Waren, Software oder die Erbringung von Dienstleistungen vereinbart wurde, und haftet gegenüber dem Kunden weder auf Schadensersatz noch im Rahmen einer Entschädigung für eine solche Nichteinhaltung.
- 52.2 Der Kunde ist verpflichtet, Proact unverzüglich zu benachrichtigen, wenn ihm bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein sollte, dass die Erfüllung des Vertrages wahrscheinlich gegen ein Drittlandgesetz verstößt.
- 52.3 Zur Vermeidung von Zweifeln wird darauf hingewiesen, dass für die Zwecke der Ziffern 14 (Vertragsbeendigung und Aussetzung) und 21 (Höhere Gewalt) dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein Versäumnis oder eine Verspätung von Proact bei der Erbringung von Waren, Software und/oder Dienstleistungen im Rahmen des Vertrags infolge der Anwendung eines Drittlandgesetzes keine Vertragsverletzung darstellt.

M. LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN

53. LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN

Die nachfolgenden Regelungen sind ausschließlich in dem Land gültig, in dem Proact ihren Sitz hat. Falls sich alle vorhergehenden Ziffern 1 bis 52 und die nachfolgenden Ziffern widersprechen, haben die nachfolgenden Regelungen Vorrang.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind in den vorliegenden deutschen AGB nur die nachfolgenden Regelungen für Deutschland enthalten.

54. DEUTSCHLAND

Für Proact mit Sitz in Deutschland gelten die folgenden spezifischen Regelungen:

- 54.1 Für den Vertrag gelten ausschließlich diese AGB; andere Bedingungen werden nicht Vertragsinhalt, auch wenn wir ihnen nicht ausdrücklich widersprechen.
- 54.2 Zahlt der Kunde die geschuldete Vergütung nicht vollständig innerhalb des Zahlungsziels, behält sich Proact das Recht vor, seine Lieferungen von Waren, Software und/oder Leistungen an den Kunden auszusetzen, ohne dass es der Fristsetzung nach Ziff. 14.1 (Aussetzung von Dienstleistungen) bedarf.
- 54.3 Für den in den Ziffern 4.2 und 4.4 (Vergütung und Zahlungsmodalitäten) sowie 14.7 (Folgen der Kündigung) und 31.3 (Wartungsausschluss) angewandten Begriff "Tagessatz" gilt hier, sofern im Vertrag angeführt aber nicht definiert, die jeweils definierte nächstkleinere Einheit, wie Stunden oder Minuten. Die kleinste Einheit sind 15 Minuten.
- 54.4 Für alle gelieferten Waren, Dienstleistungen oder Software, für die eine Gewährleistung übernommen wurde, verjähren die Gewährleistungsansprüche innerhalb eines Jahres nach Lieferung oder Abnahme.
- 54.5 Ziff. 4.10 (Zahlung) wird durch folgende Regelung ersetzt:
Der Kunde ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, als die vom Kunden hierfür jeweils geltend gemachten Rechte oder Ansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.
- 54.6 Die Ziffern 12.1 und 12.3 (Haftungsausschluss und Gesamthaftungsbeschränkung) werden durch die folgende neue Ziff. 12.1 ersetzt und Bezugnahmen auf die Ziffern 12.1 und 12.3 sind als Bezugnahmen auf die nachfolgenden Regelungen zu verstehen:
 - 12.1.1 *Proact haftet ungeachtet anderer Regelungen stets unbegrenzt für sämtliche von ihr und ihren gesetzlichen Vertretern, Angestellten und/oder sonstigen Erfüllungsgehilfen durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz verursachte Schäden sowie Schäden an Leben, Körper oder Gesundheit.*
 - 12.1.2 *Unbeschadet der Haftung nach vorheriger Ziffer 12.1.1 haftet Proact für sämtliche schuldhaft verursachten Schäden, insoweit als Proact wesentliche Vertragspflichten verletzt. Wesentliche Vertragspflichten sind Hauptleistungspflichten, die für die Erfüllung des Vertragszwecks unerlässlich sind und auf die der Kunde regelmäßig vertrauen darf. In diesen Fällen ist die Haftung von Proact auf zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses typischerweise vorhersehbare Schäden begrenzt.*
 - 12.1.3 *Unbeschadet der Haftung nach den vorherigen Ziffern 12.1.1 und 12.1.2 ist die Haftung von Proact für den Verlust von Daten auf die Höhe des Aufwands beschränkt, der für die Wiederherstellung der Daten entsteht, wenn der Kunde regelmäßig und anwendungsadäquat Datensicherungen nach dem Stand der Technik durchgeführt und dadurch sichergestellt hat, dass verlorengegangene Daten mit verhältnismäßigem Aufwand wiederhergestellt werden können.*
 - 12.1.4 *Eine weitergehende Haftung von Proact ist ausgeschlossen. Insbesondere besteht keine Haftung von Proact für anfängliche Mängel bei geleastem Equipment, soweit nicht die Voraussetzungen nach den Ziffern 12.1.1 und 12.1.2 vorliegen.*
 - 12.1.5 *Die Haftungsbegrenzungen nach dieser Ziff. 12 bestehen nicht, wenn eine Haftung zwingend gesetzlich vorgeschrieben ist. Dies gilt insbesondere im*

Die Gesamthaftung für typischerweise vorhersehbare Schäden ist insgesamt auf EUR 5.000.000 (fünf Millionen Euro) begrenzt.

Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes oder bei ausdrücklicher Übernahme einer Garantie durch Proact.

12.1.6 Alle Ansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Ausgenommen hiervon ist die Anspruchstellung nach den Ziffern 12.1.1, 12.1.2 und 12.1.5.

12.1.7 Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Proact, sowie in Fällen des Verschuldens bei Vertragsschluss (CiC) und unerlaubten Handlungen.

54.7 Die Ziffer 24.1 (Gewährleistung für Waren) wird durch folgende Regelung ersetzt:

Proact gewährleistet, dass die Waren bei Lieferung sich für die im Vertrag ausdrücklich vereinbarten Zwecke eignen. Soweit nicht ausdrücklich anders im Vertrag vorgesehen, trifft Proact weder ausdrückliche noch stillschweigende Zusicherungen zur Eignung der Waren für einen bestimmten Zweck. Nicht Bestandteil der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit sind Darstellungen der Ware in öffentlichen Äußerungen (insbesondere der Werbung) oder durch Äußerungen der Angestellten von Proact, außer es liegt insoweit eine ausdrückliche schriftliche Bestätigung durch die Geschäftsleitung von Proact vor; gleiches gilt für eventuelle Garantieerklärungen vor Vertragsschluss durch die Mitarbeiter von Proact.

54.8 Die Ziffer 24.2 (Gewährleistung für Waren) wird durch folgende Regelung ersetzt:

Vorbehaltlich Ziff. 24.3 gilt:

24.2.1 Ist die gelieferte Ware mangelhaft, kann Proact zunächst wählen, ob Nacherfüllung durch Beseitigung des Mangels (Nachbesserung) oder durch Lieferung einer mangelfreien Sache (Ersatzlieferung) geleistet wird. Das Recht, die Nacherfüllung unter den gesetzlichen Voraussetzungen zu verweigern, bleibt unberührt.

24.2.2 Proact ist berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde den fälligen Kaufpreis bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil des Kaufpreises zurückzubehalten.

24.2.3 Der Kunde räumt Proact eine zur Nacherfüllung angemessene Frist und ausreichende Gelegenheit ein, insbesondere wird der Kunde die beanstandete Ware Proact zu Prüzzwecken übergeben. Im Falle der Ersatzlieferung hat der Kunde Proact die mangelhafte Ware nach den gesetzlichen Vorschriften zurückzugeben. Die Nacherfüllung beinhaltet weder den Ausbau der mangelhaften Ware noch den erneuten Einbau, wenn Proact ursprünglich nicht zum Einbau verpflichtet war.

24.2.4 Die zum Zweck der Prüfung und Nacherfüllung erforderlichen Aufwendungen, insbesondere Transport-, Wege-, Arbeits- und Materialkosten (nicht: Ausbau- und Einbaukosten), trägt Proact, wenn tatsächlich ein Mangel vorliegt. Andernfalls kann Proact vom Kunden die aus einem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten (insbesondere Prüf- und Transportkosten) ersetzt verlangen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Kunden nicht erkennbar.

24.2.5 Wenn die Nacherfüllung fehlgeschlagen ist oder eine für die Nacherfüllung vom Kunden zu setzende angemessene Frist erfolglos abgelaufen oder nach den gesetzlichen Vorschriften entbehrlich ist, kann der Kunde vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern. Bei einem unerheblichen Mangel besteht kein Rücktrittsrecht.

24.2.6 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei Mängeln bestehen nur nach Maßgabe der Ziffer 12 (Haftungsausschluss und -beschränkung) und sind im Übrigen ausgeschlossen.

- - -