



Allgemeine Geschäftsbedingungen

Proact Deutschland GmbH – v1.0

05 June 2018

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| 1. AUSLEGUNG | 4 |
| 2. VERTRAGSGRUNDLAGE | 6 |
| 3. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN..... | 7 |
| 4. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN | 8 |
| 5. KUNDENDATEN | 8 |
| 6. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN..... | 9 |
| 7. ÜBERGANG VON UNTERNEHMEN | 10 |
| 8. GEHEIMHALTUNG | 10 |
| 9. GEISTIGES EIGENTUM..... | 10 |
| 10. DRITTPRODUKTE | 11 |
| 11. HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND -BESCHRÄNKUNG | 11 |
| 12. FREISTELLUNG..... | 12 |
| 13. VERTRAGSBEENDIGUNG..... | 13 |
| 14. STREITBEILEGUNG | 13 |
| 15. ÄNDERUNGEN..... | 14 |
| 16. MITTEILUNGEN | 14 |
| 17. RECHTLICHE UNWIRKSAMKEIT | 14 |
| 18. ÜBERTRAGUNG UND VERGABE VON UNTERAUFTRÄGEN | 14 |
| 19. RECHTE DRITTER | 14 |
| 20. HÖHERE GEWALT | 14 |
| 21. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN | 15 |
| 22. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSBARKEIT | 15 |
| 23. GEWÄHRLEISTUNG..... | 16 |
| 24. LIEFERUNG..... | 16 |
| 25. EIGENTUMS- UND GEFAHRENÜBERGANG | 17 |
| ALLGEMEINE DIENSTLEISTUNGEN | 18 |
| 26. GEWÄHRLEISTUNG..... | 18 |
| 27. TROUBLESHOOTING UND ANWESENHEIT VOR ORT | 19 |
| 28. ERSATZTEILE..... | 19 |
| 29. AUSSCHLUSS DER WARTUNG | 19 |
| 30. ALTGERÄTE | 20 |
| 31. GEBÜHREN FÜR DIE WIEDERAUFNAHME DER LEISTUNGEN | 20 |
| 32. KURZFRISTIGE ABSAGEN ODER ÄNDERUNGEN | 21 |
| 33. VERTRAGSLAUFZEIT FÜR DIE MANAGED SERVICES | 22 |
| 34. IMPLEMENTIERUNG UND ANNAHME..... | 22 |
| 35. EQUIPMENT..... | 22 |
| 36. BACKUPS..... | 23 |
| 37. SLAs UND KÜNDIGUNG WEGEN ANHALTENDER VERLETZUNGEN | 23 |
| 38. GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN | 24 |

39. FLEXIBILITÄT UND VERGÜTUNG 24
40. ABWERBEVERBOT 24
41. BEZAHLUNG FÜR BESTIMMTES EQUIPMENT BEI VORZEITIGER KÜNDIGUNG 24
42. AUDIT 25
43. LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN 26

DIE VORLIEGENDEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN sowie etwaige weitere im Vertrag festgelegte Bedingungen bilden die Grundlage, auf der Proact dem Kunden Waren zur Verfügung stellt und/oder Leistungen an den Kunden erbringt.

ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

1. AUSLEGUNG

In den vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten folgende Definitionen und Auslegungsregeln:

1.1 Definitionen:

| Begriff | Definition |
|-----------------------------------|--|
| Bevollmächtigte Person | eine vom Kunden schriftlich bevollmächtigte Person, die im Namen des Kunden verbindliche Entscheidungen treffen darf, oder – falls eine solche Bevollmächtigung nicht erfolgte – jede Person, sei sie tatsächlich oder dem Rechtsschein nach Bevollmächtigter, die in seinem Namen verbindliche Entscheidungen treffen darf |
| Vergütung | die im Vertrag festgelegten Preise, die vom Kunden an Proact zu zahlen sind |
| Vertrauliche Informationen | (i) das Bestehen und die Bedingungen des Vertrags; (ii) alle Informationen, die von einem ordentlichen Kaufmann als vertraulich erachtet würden in Zusammenhang mit: dem Unternehmen, den Angelegenheiten, Kunden, Auftraggebern, Zulieferern, Plänen, Absichten oder Marktchancen der offenlegenden Partei (oder eines Mitglieds des Konzerns, zu dem die offenlegende Partei gehört); (iii) der Betrieb, die Prozesse, die Produktinformationen, das Know-how, die Konzepte, Geschäftsgeheimnisse oder Software der offenlegenden Partei (oder eines Mitglieds des Konzerns, zu dem die offenlegende Partei gehört); oder (iv) alle Informationen, die von den Parteien im Zuge der Vertragserfüllung entwickelt werden; jeweils außer den Informationen, die: (a) der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind oder werden (außer dies geschieht, weil die Empfängerseite oder ihre Vertreter diese unter Verstoß gegen diesen Vertrag offenlegen); (b) der Empfängerseite bereits vor der Preisgabe durch die offenlegende Partei auf nichtvertraulicher Basis vorlagen; (c) der Empfängerseite auf nichtvertraulicher Basis durch eine Person, die nach dem Wissen der Empfängerseite nicht durch eine Geheimhaltungsvereinbarung mit der offenlegenden Partei verbunden ist oder der anderweitig die Preisgabe der Information an die Empfängerseite 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) von oder für die Empfängerseite unabhängig von der Information, die durch die offenlegende Partei preisgegeben wurde, entwickelt wurden |
| Beratungsleistungen | Ad-hoc-IT-Dienstleistungen, die durch die Techniker und Berater von Proact für den Kunden erbracht werden |
| Vertrag | eine Vereinbarung für die Bereitstellung von Waren bzw. Dienstleistungen durch Proact an den Kunden, die auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug nimmt oder anderweitig auf Basis dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen geschlossen wird |
| Kunde | im Vertrag festgelegtes Unternehmen, das Waren, Dienstleistungen bzw. Managed Services von Proact erwirbt |
| Kundendaten | vom Kunden für die vertragsgemäße Verarbeitung durch Proact zur Verfügung gestellte Informationen |

| | |
|-------------------------------------|---|
| Verkehrswert | <p>Falls dieser während der Mindestlaufzeit berechnet wird: der Preis, zu dem Proact das Equipment laut eigenen Angaben (nach vernünftigem Ermessen) verkauft hätte, wenn sie es zu dem Zeitpunkt der ursprünglichen Bereitstellung verkauft hätte, zuzüglich der dazugehörigen Wartungs- und Support-Services, abzüglich der linearen Abschreibung über einen Zeitraum, der der Mindestlaufzeit, beginnend vom Startdatum der Dienstleistung (falls sie vor dem Startdatum der Dienstleistung eingesetzt wurden) oder dem Datum des Einsatzes (falls sie nach dem Startdatum der Dienstleistung eingesetzt wurden) entspricht; oder</p> <p>falls dieser am oder nach dem Ende der Mindestlaufzeit berechnet wird: Preis, der nach Proacts Einschätzung (nach vernünftigem Ermessen) des Wertes des Equipments der durch freihändigen Verkauf erzielt worden wäre, unter der Annahme (ob in der Praxis zutreffend oder nicht), dass das Equipment in einem dem Alter und der Nutzung angemessenen Zustand ist und die verbleibende Laufzeit einer Gewährleistung oder des Supports Dritter in Hinblick auf das Equipment auf den Käufer übertragen werden kann;</p> <p>in allen Fällen zuzüglich der Kosten und Auslagen, die Proact vernünftigerweise entstehen würden, um die Eigentumsübertragung an den Kunden herbeizuführen</p> |
| DSGVO | Datenschutz-Grundverordnung (EU) 2016/679 |
| Rechte an geistigem Eigentum | Patente, Marken, Dienstleistungskennzeichen, Designrechte (eintragungsfähig oder nicht), Anmeldungen für diese vorstehend genannten Rechte, Urheberrechte, Datenbankrechte, Handels- oder Firmennamen und 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 |
| Vermieter | Dritter, der einer Partei Equipment zum Gebrauch im Rahmen der Managed Services zur Verfügung stellt |
| Managed Services | Dienstleistung, zu der das proaktive Verwalten von IT-Anlagen durch Proact im Namen des Kunden gehört; sowie "Premium Support Plus"- und "Unmanaged STaaS"-Dienstleistungen |
| Mindestzusage | die finanzielle Mindestverpflichtung zur Vergütung von Managed Services, die der Kunde, wie vertraglich vorgesehen, eingegangen ist |
| Mindestlaufzeit | Mindestdauer der Bereitstellung von Managed Services, beginnend mit dem letzten im Vertrag festgelegten Zeitpunkt für den Beginn der Managed Services |
| Ausstehende Mietkosten | die jeweilige Gesamtsumme der Verbindlichkeiten von Proact gegenüber einem Vermieter im Rahmen eines Mietvertrags für sämtliches Equipment, das in einem Managed Service verwendet wird |
| Partei / Parteien | eine Vertragspartei oder die Vertragsparteien |
| Zahlungsfrist | 10 Tage ab dem Datum jeder Rechnung, sofern nicht im Vertrag anders angegeben |
| Personenbezogene Daten | alle Kundendaten, die gemäß Art. 4 Absatz 1 der DSGVO als personenbezogene Daten definiert werden |
| Proact | im Vertrag aufgeführte Tochtergesellschaft der Proact Group, die dem Kunden die Waren und/oder Dienstleistungen zur Verfügung stellt |
| Proact Group | Proact IT Group AB (publ) (org no: 556494-3446), eine börsennotierte Gesellschaft, die nach schwedischem Recht gegründet wurde; Hauptsitz: Kistagängen 2, Box 1205, SE-164 28, Kista, Schweden |
| Datenschutzverletzung | jede Verletzung des Schutzes Personenbezogener Daten, die nach vernünftiger Einschätzung von Proact wahrscheinlich ein Risiko für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen nach sich ziehen würde und dadurch eine Meldung an die zuständige Aufsichtsbehörde gemäß Artikel 33 der DSGVO oder gemäß einem anderen anwendbaren Recht rechtfertigt |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Startdatum der Dienstleistung | Ein dem Kunden von Proact mitgeteiltes Datum, an dem einige oder alle im Vertrag festgelegten Managed Services einsatzbereit sind |
| Service Credits | die im Service Level Agreement festgelegten Beträge (falls vorhanden), die Proact dem Konto des Kunden gutschreibt, falls Proact die im Vertrag festgelegten SLAs (falls vorhanden) nicht einhält |
| Service Level Agreement (SLA) | eine vertraglich vereinbarte Verfügbarkeit für Services (falls vorhanden), welche für die zu erbringenden Managed Services gelten soll und die im Proact Service Level Agreement weiter definiert ist, das vollständig unter folgender Adresse veröffentlicht wird http://www.proact.eu/terms |
| Support Services | technischer Support und Break-/Fix-Dienstleistungen |
| Unterstütztes Equipment | sämtliche Gegenstände (einschließlich deren Einzelteile), für die Proact die im Vertrag festgelegten Support Services erbringen wird |
| Vertragslaufzeit | Laufzeit des Vertrags, die mit dem Datum der letzten Vertragsunterschrift beginnt und für die im Vertrag festgelegte Dauer andauert |
| Drittprodukte | von Proact zur Verfügung gestellte Hard- oder Software, die jedoch von Proact weder hergestellt noch entwickelt wurde |

- 1.2 Die Überschriften der Klauseln und Abschnitte dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben keine Bedeutung für die Auslegung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 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, schließt der Verweis auf ein Geschlecht die anderen ebenfalls mit ein.
- 1.5 Der Verweis auf eine Gesetzesbestimmung ist als Verweis auf die Gesetzesbestimmung in der jeweils zum betreffenden Zeitpunkt gültigen überarbeiteten, erweiterten oder neuen Fassung zu verstehen und schließt alle unter ihr erlassenen nachrangigen Gesetze und Vorschriften ein.
- 1.6 Der Begriff, anwendbares Recht' bezeichnet ausschließlich zwingende Rechtsvorschriften.
- 1.7 Der Ausdruck ‚schriftlich‘ umfasst auch Faxe und E-Mails.
- 1.8 Zu sämtlichen Verpflichtungen einer Partei, etwas zu unterlassen, zählt auch die Verpflichtung die Ausführung davon nicht zuzulassen.
- 1.9 Der Verweis auf Klauseln bezieht sich auf die Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
- 1.10 Jedweder Verweis auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder sonstige Vereinbarungen oder Dokumente, auf die in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird, ist eine Bezugnahme auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder andere Vereinbarungen oder Dokumente in ihrer jeweils gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen geänderten Fassung.
- 1.11 Der Verweis auf einen englischen juristischen Fachbegriff für eine Klage, ein Rechtsmittel, Gerichtsverfahren, Rechtsdokument, Gericht, einen Rechtsstatus, Sprach- oder Rechtsbegriff soll im Hinblick auf eine nicht-englische Gerichtsbarkeit mit einem Äquivalent wiedergegeben werden, das sich dem englischen juristischen Fachbegriff in der jeweiligen Gerichtsbarkeit soweit wie möglich annähert.

2. VERTRAGSGRUNDLAGE

- 2.1 Ein Vertrag kommt wie folgt zustande:
- 2.1.1 zu dem 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 Um Zweifel auszuschließen: Preisangebote von Proact stellen keine verbindlichen Vertragsangebote dar und können jederzeit zurückgezogen werden. Jede Kundenbestellung stellt ein Angebot zum Kauf der Waren bzw. Dienstleistungen gemäß dem Preisangebot von Proact (falls vorhanden) sowie diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen dar.
- 2.3 Im Falle eines Widerspruchs oder einer Unvereinbarkeit zwischen den Bestimmungen
- 2.3.1 der Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
- 2.3.2 des Vertrags; oder
- 2.3.3 jedweder sonstigen Dokumente, auf die im Vertrag ausdrücklich Bezug genommen wird;
- gilt die in dieser Klausel 2.3 beschriebene Rangfolge, wobei die Bestimmungen in 2.3.1 die höchste Priorität haben. Abweichend davon gelten einzelne Klauseln des Vertrags

ausnahmsweise dann vorrangig, sofern eine Klausel im Vertrag ausdrücklich besagt, dass sie Vorrang vor einer anderen Klausel hat, auf die besonders verwiesen wird.

3. VERPFLICHTUNGEN DES KUNDEN

3.1 Der Kunde versichert, dass

- 3.1.1 er sichergestellt hat, dass die Bedingungen des Vertrags sowie alle von ihm übermittelten Spezifikationen vollständig und richtig sind;
- 3.1.2 er überprüft hat, dass alle im Vertrag getroffenen Annahmen zutreffend und sämtliche Schätzungen angemessen sind;
- 3.1.3 er sämtlichen im Vertrag festgelegten Kunden-Voraussetzungen oder Verpflichtungen nachkommt;
- 3.1.4 er sämtliche angemessenen Schritte unternommen hat und dies auch künftig entsprechend der guten Branchenpraxis tun wird, um die Einführung, die Entstehung oder Vervielfältigung sämtlicher Störfaktoren (einschließlich Viren, Computerwürmern bzw. Trojanern) ebenso zu verhindern, wie jedwede unbefugte Zugriffe auf Gegenstände, die sich im Eigentum von Proact befinden, von Proact verwaltet werden oder für den Kunden im Rahmen der Dienstleistung von Proact bereitgestellt werden;
- 3.1.5 er sämtliches Eigentum von Proact, das sich von auf seinem Firmengelände befindet, auf eigenes Risiko bis zur Rückgabe an Proact sicher verwahrt und dieses weder verlagern, veräußern, unsachgemäß (anders als von Proact angewiesen oder genehmigt) gebrauchen noch die Kennzeichnung dieses Eigentums entfernen oder verdecken wird;
- 3.1.6 er ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Proact niemand außer den Vertretern von Proact die Vornahme von Änderungen, Reparaturen, Wartungen oder die Anbringung von Ergänzungen an allen im Eigentum von Proact befindlichen, von Proact verwalteten oder für den Kunden im Rahmen einer Leistung von Proact bereitgestellten Gegenständen ermöglichen wird;
- 3.1.7 er die Standard-Software-Lizenzverträge, Endnutzer-Lizenzverträge oder die Endnutzer-Lizenzbestimmungen, die für den Kundengebrauch eines Drittprodukts gelten, einhalten und wo notwendig, diese formal durch Anklicken oder Rücksendung eines unterschriebenen Exemplars an Proact oder den Verkäufer des Drittprodukts akzeptieren wird;
- 3.1.8 er die Waren bzw. Leistungen nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Proact verkaufen, wiederverkaufen, vertreiben oder vermieten wird;
- 3.1.9 er mit Proact zusammenarbeiten wird, damit Proact ihre vertraglichen Verpflichtungen erfüllen kann; die Zusammenarbeit umfasst unter anderem folgendes:
 - 3.1.9.1 Zutritt für Proact, ihre Angestellten, Vertreter, Berater und Unterauftragsnehmer zum Gelände, den Büros und sonstigen Räumlichkeiten des Kunden, die Proact vernünftigerweise zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen betreten muss;
 - 3.1.9.2 Bereitstellung der von Proact vernünftigerweise benötigten Informationen und Materialien sowie Sicherstellen, dass diese Informationen im Wesentlichen richtig sind;
 - 3.1.9.3 angemessene Vorbereitung der Räumlichkeiten für die Lieferung der Waren und/oder Leistungen;
 - 3.1.9.4 Erlangung und Aufrechterhaltung der für die Waren und/oder Leistungen benötigten Lizenzen, Genehmigungen und Zustimmungen vor dem mit Proact vereinbarten Start- oder Lieferdatum;
 - 3.1.9.5 Erteilen von Support-Feedback auf Anfrage und Erteilung der Erlaubnis an Proact, dieses im Namen des Kunden Dritten weiterzuleiten;
- 3.1.10 er alle geltenden Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften einhält und sämtliche angemessene Vorkehrungen trifft, um sicherzustellen, dass jedwede Räumlichkeiten, die Proact besuchen muss, sicher betrieben werden.

4. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN

- 4.1 Proact stellt dem Kunden eine Rechnung aus und der Kunde muss an Proact die vertraglich vereinbarte Vergütung zahlen. Ist keine spezielle Art der Rechnungsstellung vereinbart, so ist Proact berechtigt, dem Kunden die Waren bei Lieferung und/oder die erbrachten Leistungen monatlich rückwirkend in Rechnung zu stellen.
- 4.2 Sofern im Vertrag eine aufwandsbezogene Vergütung vereinbart ist oder der Kunde Proact ersucht, über den Vertragsumfang hinausgehende Arbeiten zu erbringen, dann gilt folgendes:
- 4.2.1 Die Vergütung für die Dienstleistungen wird gemäß dem jeweils geltenden Tagessatz von Proact ausschließlich auf volle Tage gerundet errechnet.
- 4.2.2 Werden die Arbeiten ganz oder teilweise außerhalb der üblichen Geschäftszeiten erbracht, darf Proact einen erhöhten Tagessatz berechnen (gewöhnlich den doppelten Tagessatz).
- 4.2.3 Proact ist berechtigt, dem Kunden die Kosten für jedwede Waren oder Materialien in Rechnung zu stellen, die Proact im Zusammenhang mit der Leistungserbringung beschafft.
- 4.3 Proact ist berechtigt, dem Kunden alle jeweils angemessenen angefallenen Reise- und Hotelkosten, Spesen oder ähnliche Aufwendungen in Rechnung stellen, die im Zusammenhang mit der Leistungserbringung angefallen sind.
- 4.4 Soweit die von Proact vertraglich erbrachten Leistungen länger dauern, als dies sonst der Fall gewesen wäre, weil der Kunde die im Vertrag festgelegten Voraussetzungen oder sonstigen Anforderungen nicht erfüllt hat, darf Proact diese zusätzliche Zeit zu den bei Proact zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Tagessätzen in Rechnung stellen.
- 4.5 Unstrittige Vergütungsansprüche muss der Kunde innerhalb der Zahlungsfrist an Proact bezahlen.

Zahlung

- 4.6 Die Vergütung und alle sonstigen vertraglich vereinbarten Zahlungen verstehen sich zuzüglich der Mehrwertsteuer oder sonstiger, ähnlicher Steuern, Abgaben, Zölle oder Gebühren. 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 begleichen. Der Kunde leistet alle vertraglich fälligen Zahlungen ohne etwaigen Einbehalt oder Abzug, es sei denn, dies ist gemäß dem anwendbaren Recht erforderlich. Falls ein solcher Einbehalt oder Abzug erforderlich ist, zahlt der Kunde Proact in diesen Fällen zusammen mit der betroffenen Zahlung einen zusätzlichen Betrag, den Proact erhalten hätte, wenn kein solcher Einbehalt oder Abzug erforderlich gewesen wäre.
- 4.7 Gerät der Kunde bei vertraglich fälligen Zahlungen in Verzug, muss er Proact Zinsen in Höhe von jährlich 5% über dem jeweiligen Euro Interbank Offered Rate (Euribor-) 12-Monats-Darlehenszinssatz oder einem gesetzlich geltenden Zinssatz entrichten, je nachdem, welcher Zinssatz höher ist.
- 4.8 Der Kunde begleicht sämtliche von Proact gestellten Rechnungen per elektronischer Überweisung oder über eine sonstige, von Proact gegebenenfalls verlangte angemessene Zahlungsmethode.
- 4.9 Der Kunde darf keine Aufrechnung mit Gegenforderungen vornehmen, Nachlässe oder sonstige ähnliche Abzüge geltend machen und so an Proact fällige Zahlungen zurückbehalten.

Verzug

- 4.10 Gerät der Kunde ganz oder teilweise mit vertraglich vereinbarten Zahlungen in Verzug, darf Proact unter Einhaltung einer Frist von mindestens 30 Tagen folgende Schritte schriftlich ankündigen und ausführen – es sei denn, der Kunde hat die Zahlungspflicht gegenüber Proact innerhalb von 30 Tagen nach Rechnungseingang schriftlich bestritten:
- 4.10.1 weitere vertraglich vereinbarte Lieferungen der Waren bzw. Dienstleistungen aussetzen bis die Zahlung erfolgt ist; oder
- 4.10.2 eine derartige Nichtzahlung als irreversible wesentliche Vertragsverletzung betrachten.
- 4.11 Der Kunde muss sämtliche angemessenen Kosten tragen, die Proact infolge der Aussetzung sowie einer nachfolgenden Wiederaufnahme der Leistungen gemäß 4.10.1 entstehen.

5. KUNDENDATEN

- 5.1 Die Verantwortung für die Richtigkeit, Qualität, Vollständigkeit und Rechtmäßigkeit der Kundendaten obliegt allein dem Kunden.

- 5.2 Der Kunde gewährt Proact für die Vertragslaufzeit und ausschließlich zum Zweck der Einhaltung ihrer vertraglichen Verpflichtungen ein nicht ausschließliches Zugriffsrecht auf die Kundendaten.
- 5.3 Der Kunde versichert, dass:
- 5.3.1 er nach Maßgabe des anwendbaren Rechts über die notwendigen Befugnisse und sämtliche relevanten Zustimmungen in Bezug auf alle Kundendaten, einschließlich etwaiger Personenbezogener Daten, verfügt, die ihm die rechtmäßige Weitergabe aller Kundendaten an Proact zum Zweck ihrer Verarbeitung für alle vertraglich vorgesehenen Zwecke erlaubt, und
- 5.3.2 dass eine derartige Verarbeitung durch Proact keine Rechte Dritter an geistigem Eigentum verletzt.
- 6. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN**
- 6.1 Proact verarbeitet die vom Kunden vertragsgemäß zur Verfügung gestellten Personenbezogenen Daten in Einklang mit den nach dieser Klausel 6. erteilten Weisungen des Kunden.
- 6.2 Proact verarbeitet Personenbezogene Daten (einschließlich der Übertragung an einen Drittstaat oder eine internationale Organisation) ausschließlich zum Zweck der Vertragsdurchführung und in Einklang mit den Vertragsbedingungen bzw. besonderen Weisungen des Kunden, die dieser zu gegebener Zeit
- 6.2.1 in schriftlicher Form oder
- 6.2.2 durch eine Bevollmächtigte Person erteilt.
- 6.3 Der Kunde erkennt an, dass Proact nicht verpflichtet ist, die gemäß 6.2 erteilten besonderen Weisungen auf Vollständigkeit, Richtigkeit oder Angemessenheit zu prüfen, und dass Proact hinsichtlich der Verarbeitung Personenbezogener Daten keinen anderen Weisungen als den gemäß 6.2 erteilten Weisungen unterliegt.
- 6.4 Proact implementiert angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um die Personenbezogenen Daten vor unbefugter Verarbeitung zu schützen, die Integrität Personenbezogener Daten zu bewahren und jedwede Datenbeschädigung oder einen Verlust Personenbezogener Daten zu verhindern.
- 6.5 Falls eine der Parteien
- 6.5.1 Kenntnis von einer unbefugten oder rechtswidrigen Verarbeitung erlangt oder von einem Verlust, einer Beschädigung, Verfälschung oder Zerstörung Personenbezogener Daten oder
- 6.5.2 Kenntnis von einer Datenschutzverletzung erlangt, dann muss die jeweilige Partei unverzüglich die angemessenen und notwendigen Abhilfemaßnahmen ergreifen und die andere Partei entsprechend benachrichtigen.
- 6.6 Die Benachrichtigung gemäß Klausel 6.5 muss
- 6.6.1 die Art des Vorfalles beschreiben einschließlich – soweit möglich – die Kategorien und ungefähre Anzahl der betroffenen Datensubjekte und den ungefähren Umfang der betroffenen Datensätze mit Personenbezogenen Daten;
- 6.6.2 den Namen und die Kontaktdaten der Person enthalten, von der weitere Informationen eingeholt werden können;
- 6.6.3 die wahrscheinlichen Folgen des Vorfalles beschreiben;
- 6.6.4 die ergriffenen oder vorgeschlagenen Abhilfemaßnahmen beschreiben.
- 6.7 Im Falle einer Datenschutzverletzung werden die Parteien im Rahmen des Zumutbaren im Zusammenhang mit den Meldepflichten und sonstigen Maßnahmen, die nach der DSGVO oder anderen anwendbaren Gesetzen erforderlich sind, zusammenarbeiten.
- 6.8 Jede Partei trägt die für die Erfüllung der Verpflichtungen gemäß Klausel 6.6 anfallenden Kosten selbst, außer die Datenschutzverletzung wurde fahrlässig, vorsätzlich oder als Folge der Verletzung einer vertraglichen Garantie durch die andere Partei verursacht.
- 6.9 Proact gewährt den Kunden auf dessen Kosten jede angemessene Unterstützung zur Einhaltung der sich aus Kapitel III der DSGVO ergebenden Kundenpflichten in Bezug auf Personenbezogene Daten.
- 6.10 Proact darf Personenbezogene Daten zum Zweck der (Unter-)Verarbeitung an jedwedes Unternehmen der Proact Group übermitteln, einschließlich Unternehmen, die ihren Sitz außerhalb der Europäischen Union haben, vorausgesetzt dass Proact im Falle einer Übermittlung Personenbezogener Daten außerhalb der Europäischen Union in Einklang mit

den in der DSGVO festgelegten Anforderungen und allen sonstigen anwendbaren Gesetzen handelt.

7. ÜBERGANG VON UNTERNEHMEN

Die Parteien sind sich einig, dass weder eine der Vertragsbestimmungen noch die Durchführung, Erbringung oder Kündigung von Leistungen aus diesem Vertrag auf den Übergang von Unternehmen von einer auf die jeweils andere Partei ausgelegt sind; dementsprechend ist deren Verständnis, dass die Gesetze zur Umsetzung der Richtlinie zur Angleichung der Rechtsvorschriften der Mitgliedstaaten über die Wahrung von Ansprüchen beim Übergang von Unternehmen, Betrieben oder Unternehmens- und Betriebsteilen 2001/23/EG keine Anwendung finden.

8. GEHEIMHALTUNG

- 8.1 Jede Partei verpflichtet sich zur Geheimhaltung der Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei und dabei das mindestens gleiche Maß an Sicherheitsstandards zu verwenden, das sie für die eigenen Vertraulichen Informationen anwendet, sowie dazu, während der Vertragslaufzeit und fünf Jahre nach Vertragsbeendigung es zu unterlassen:
- 8.1.1 derartige Vertrauliche Informationen zu nutzen, außer zum Zweck der Ausübung und Erfüllung ihrer vertraglichen Rechte und Pflichten; oder
- 8.1.2 derartige Vertrauliche Informationen ganz oder teilweise Dritten gegenüber offenzulegen, es sei denn, dies wird ausdrücklich durch diese Klausel 8 gestattet.
- 8.2 Jede Partei darf die Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei wie folgt offenlegen:
- 8.2.1 gegenüber seinen Mitarbeitern, leitenden Angestellten, Vertretern oder Beratern, die diese Informationen benötigen, um die Rechte der Partei auszuüben oder ihre Verpflichtungen aus oder im Zusammenhang mit dem Vertrag zu erfüllen. Jede Partei stellt sicher, dass ihre Mitarbeiter, leitenden Angestellten, Vertreter oder Berater, denen die Vertraulichen Informationen offengelegt werden, die Bestimmungen dieser Klausel 8 einhalten; und
- 8.2.2 soweit sie von Gesetzes wegen, von einem zuständigen Gericht oder einer Regierungs- oder Aufsichtsbehörde, einschließlich nach den Bestimmungen einer regulierten Börse, denen sie unterliegen, dazu verpflichtet ist.
- 8.3 Der Kunde verpflichtet sich, mit Proact zusammenzuarbeiten, um eine Pressemitteilung hinsichtlich der Beauftragung von Proact zu erstellen sowie eine Veröffentlichung einer Fallstudie, die in gedruckter und/oder elektronischer Form zur Verteilung an aktuelle und potentielle Kunden von Proact zur Verfügung stehen soll. Der Inhalt dieser Unterlagen wird von den Parteien (die dabei nach vernünftigem Ermessen handeln) vor der Veröffentlichung schriftlich festgelegt.

9. GEISTIGES EIGENTUM

- 9.1 Der Kunde erkennt an, dass Proact Wiederverkäufer von Waren und Leistungen Dritter ist und soweit die Waren oder Leistungen Rechte Dritter an geistigem Eigentum umfassen, die Nutzung solcher Rechte und somit der Waren und Dienstleistungen durch den Kunden die Einhaltung der Lizenzbestimmungen von Drittparteien durch den Kunden voraussetzt, der diese Bedingungen einhalten muss.
- 9.2 Soweit nicht ausdrücklich anderweitig im Vertrag geregelt, erwerben weder der Kunde noch Proact irgendwelche (Eigentums-)Rechte, Ansprüche oder Forderungen an den vorbestehenden Rechten an geistigem Eigentum der jeweils anderen Partei oder eines Dritten.
- 9.3 Sämtliche Rechte an geistigem Eigentum, welche an den von Proact in Ausführung oder in Zusammenhang mit dem Vertrag zur Verfügung gestellten Gegenständen bestehen oder aus diesen Gegenständen hervorgehen, verbleiben oder entstehen bei Proact. Der Kunde erhält hieran ein auf die Vertragslaufzeit beschränktes, nicht-ausschließliches, nicht-übertragbares, widerrufliches persönliches Recht zur Nutzung derartiger Rechte an geistigem Eigentum, welches den Bestimmungen des Vertrags unterliegt und nur soweit reicht, als dies zur Realisierung des Vertragszwecks erforderlich ist.
- 9.4 Falls eine durch Proact unter dem Vertrag zur Verfügung gestellte Ware oder Leistung die Rechte an geistigem Eigentum Dritter verletzt oder nach angemessener Beurteilung von Proact wahrscheinlich verletzt, wird Proact auf eigene Kosten und nach eigenem Ermessen entweder

- 9.4.1 dem Kunden das Recht verschaffen, die Waren und/oder Dienstleistungen weiter zu nutzen;
 - 9.4.2 die Waren und/oder Dienstleistungen durch ein Äquivalent ersetzen, das die Rechte nicht verletzt;
 - 9.4.3 die Waren und/oder Dienstleistungen so anpassen, dass sie die Rechte nicht verletzen oder
 - 9.4.4 falls Proact keine der vorgenannten Optionen in zumutbarer Weise zur Verfügung steht, die rechtsverletzenden Waren abholen und/oder die rechtsverletzenden Leistungen einstellen und dem Kunden die bereits im Voraus gezahlte Vergütung abzüglich eines angemessenen Betrags für die durch den Kunden vor der Abholung oder Kündigung erfolgte Nutzung der Waren und/oder Dienstleistungen erstatten.
- 9.5 Installiert oder nutzt der Kunde eine nicht von Proact im Rahmen des Vertrags über Proacts Infrastruktur bereitgestellte Software, so muss der Kunde sicherstellen, dass er über die dafür notwendigen Rechte verfügt.

10. DRITTPRODUKTE

Falls dem Kunden vertragsgemäß Waren oder Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden, bei denen es sich um Drittprodukte handelt, wird Proact, soweit es in ihrer Macht steht, sicherstellen, dass der durch den Lieferanten gewährte Vorteil einer Gewährleistung/Garantie für das Drittprodukt dem Kunden zuteil wird. Proact gewährt dem Kunden in Hinblick auf ein Drittprodukt keine direkte Gewährleistung/Garantie; jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung/Garantie wird hiermit im größten gesetzlich erlaubten Umfang ausgeschlossen.

11. HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND -BESCHRÄNKUNG

Haftungsausschluss

- 11.1 Es bestehen kein Haftungsausschluss und keine Haftungsbeschränkung für Proact für
- 11.1.1 von Proact fahrlässig verursachte Todesfälle oder Körperverletzungen;
 - 11.1.2 Betrug oder arglistige Täuschung oder
 - 11.1.3 jede sonstige Haftung, die nicht rechtmäßig ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.
- 11.2 Abgesehen von den in Klausel 11.1 aufgeführten Fällen oder einer ausdrücklichen Freistellung haftet Proact gegenüber dem Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund (einschließlich Vertragshaftung, Fahrlässigkeit, Verletzung einer gesetzlich vorgeschriebenen Pflicht, Falschdarstellung und Rückerstattung), nicht für jedwede(n):
- 11.2.1 Schaden, der durch fehlerhafte oder fehlende Informationen, Anleitungen oder Skripte entsteht, die der Kunde Proact zur Verfügung gestellt hat;
 - 11.2.2 von Proact auf Weisung des Kunden ergriffene Maßnahmen;
 - 11.2.3 Verzug oder Nichterfüllung von Vertragsbestimmungen durch Proact, soweit dieser Verzug oder die Nichterfüllung durch eine Handlung oder Unterlassung durch den Kunden oder eine durch den Kunden unterlassene Ausführung einer Vertragsverpflichtung verursacht wird;
 - 11.2.4 Verlust oder Verfälschung der Kundendaten, es sei denn Proact erbringt gemäß den Vertragsbedingungen ausdrücklich Back-up-Dienstleistungen;
 - 11.2.5 entgangenen Gewinn;
 - 11.2.6 entgangene künftige Geschäfte;
 - 11.2.7 Verlust von Geschäftswert oder ähnliche Verluste;
 - 11.2.8 entgangene erwartete Einsparungen oder
 - 11.2.9 indirekte Schäden oder Folgeschäden, Kosten, Schäden und Aufwände gleich welcher Art.
- 11.3 Sofern nicht ausdrücklich in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder dem Vertrag geregelt, sind alle Garantien, Gewährleistungen und Zusicherungen, gleich ob sich diese ausdrücklich oder stillschweigend durch Gesetz, nicht kodifiziertem (Gewohnheits-)Recht oder auf sonstige Weise ergeben (einschließlich der Eignung für einen bestimmten Zweck) im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen.

Verjährung

- 11.4 Vorbehaltlich Klausel 11.1 haftet keine Partei der anderen gegenüber für Ansprüche aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag, sofern es sich nicht um Vergütungsansprüche handelt, es sei denn, der betreffende Anspruch wird der anderen Partei innerhalb von 12 Monaten ab dem Zeitpunkt mitgeteilt, zu dem die anspruchserhebende Partei von den anspruchsbegründenden Tatsachen vernünftigerweise hätte Kenntnis erlangen können.

Haftungsbeschränkung

- 11.5 Vorbehaltlich der Bestimmungen der Klauseln 11.1 und 11.2 wird die Gesamthaftung von Proact
- 11.5.1 für die Entschädigungen in den Klauseln 12 und 35.7 (Rückgabe von gemietetem Equipment) oder
 - 11.5.2 für die Verletzung der Bestimmungen der Klausel 8 (Geheimhaltung) oder
 - 11.5.3 für den Verlust oder die Verfälschung von Kundendaten, obwohl Proact nach dem Vertrag ausdrücklich für die Erstellung von Back-Ups derselben verantwortlich war, auf insgesamt 5.000.000 GBP (oder die entsprechende Summe in der lokalen Währung im jeweiligen Land des Sitzes von Proact) beschränkt.
- 11.6 In allen anderen als den in Klausel 11.5 genannten Fällen ist die Gesamthaftung von Proact aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag auf 150% der vom Kunden im Rahmen des Vertrags während der letzten 12 Monate bis zum Zeitpunkt des Entstehens der Haftung gezahlten Vergütung beschränkt.
- 11.7 Diese Klausel 11 gilt auch über die Beendigung des Vertrags hinaus fort.

12. FREISTELLUNG

Freistellung durch den Kunden

- 12.1 Der Kunde stellt Proact von allen Schadensersatzansprüchen, Verlusten, Verbindlichkeiten, Ansprüchen und Kosten frei, die sich ergeben aus:
- 12.1.1 jedweder Verletzung der Klausel 5.3 (Kundendaten) durch den Kunden oder der Klausel 9.5 (vom Kunden eingebrachte Software) oder
 - 12.1.2 jedweden Ansprüchen eines Mitarbeiters sowie Ansprüchen, die aus der von Proact ausgesprochenen Kündigung des Anstellungsverhältnisses sowie aus einem solchen Anstellungsverhältnis, das vor der Kündigung bestand, entstehen, weil der Mitarbeiter vom Kunden oder von dessen Unterauftragnehmer kraft Gesetzes zu Proact wechselte - unbeschadet der Bestimmungen von Klausel 7.

Freistellungen durch Proact

- 12.2 Proact stellt den Kunden von allen Schadensersatzansprüchen, Verlusten, Verbindlichkeiten, Ansprüchen und Kosten frei, die entstehen aus:
- 12.2.1 sämtlichen geltend gemachten Ansprüchen, wonach die jeweils vertragsgemäße Lieferung von Waren und/oder Erbringung von Dienstleistungen Rechte Dritter an geistigem Eigentum verletzen; oder
 - 12.2.2 jedweden Ansprüchen eines Mitarbeiters sowie Ansprüchen, die aus der vom Kunden ausgesprochenen Kündigung des Anstellungsverhältnisses sowie aus einem solchen Anstellungsverhältnis, das vor der Kündigung bestand, entstehen, weil der Mitarbeiter von Proact oder deren Unterauftragnehmer kraft Gesetzes zum Kunden wechselte - unbeschadet der Bestimmungen von Klausel 7.

Allgemeine Bestimmungen

- 12.3 Um Entschädigungsansprüche aus Klausel 12 geltend machen zu können, muss die freizustellende Partei:
- 12.3.1 der zur Freistellung verpflichteten Partei und ihren Beratern zum Zweck der Untersuchung der Angelegenheit unverzüglich entsprechenden Zutritt zum Betriebsgelände, Personal, sämtlichen relevanten Anlagen, Zugängen, Dokumenten und in ihrem Besitz oder unter ihrer Kontrolle befindlichen Aufzeichnungen gewähren (einschließlich des Rechts der Vervielfältigung derselben);
 - 12.3.2 der zur Freistellung verpflichteten Partei (auf deren Verlangen) gestatten, die von ihr ausgewählten Berater hinzuzuziehen und das Verfahren in alleiniger Verantwortung zu leiten;
 - 12.3.3 es ohne vorherige schriftliche Zustimmung der zur Freistellung verpflichteten Partei (die nicht unbillig verweigert oder hinausgezögert werden darf) unterlassen, ein Anerkenntnis zu erklären oder eine andere Aussage in Zusammenhang mit der Angelegenheit zu treffen oder die Angelegenheit beizulegen; und
 - 12.3.4 unverzüglich sämtliche Schritte ergreifen und, der zur Freistellung verpflichteten Partei sämtliche der jeweils von dieser im angemessenen Umfang verlangten Informationen und Unterstützung geben, um die Ansprüche zu bestreiten, abzuwehren, Rechtsmittel einzulegen, abzuschwächen, sich zu verteidigen, Abhilfe zu schaffen oder die Rechte der freizustellenden Partei gegen Dritte in der Angelegenheit durchzusetzen.

13. VERTRAGSBEENDIGUNG

Kündigung aufgrund Vertragsverletzung oder Insolvenz

- 13.1 Unbeschadet aller sonstigen Rechte, die den Parteien aus dem Vertrag zustehen oder allen ihrer entsprechenden Rechtsbehelfe, Verpflichtungen oder Verantwortlichkeiten, darf jede Partei den Vertrag fristlos durch schriftliche Mitteilung an die andere Partei kündigen, falls
- 13.1.1 die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begeht und (falls eine solche Verletzung heilbar ist) diese Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen nach erfolgter schriftlicher Aufforderung behebt;
 - 13.1.2 die andere Partei zahlungsunfähig ist oder Maßnahmen ergreift im Zusammenhang mit jedweder Form des Insolvenzschutzes, der Insolvenzverwaltung, Liquidation oder jedwede andere Vergleichsvereinbarung oder sonstige Vereinbarung mit ihren, Gläubigern schließt; oder
 - 13.1.3 die andere Partei ihre Geschäftstätigkeit ganz oder zu einem wesentlichen Teil aussetzt oder aufgibt oder dies jeweils androht.

Folgen der Vertragsbeendigung:

- 13.2 Sämtliche Vertragsbestimmungen, die ausdrücklich oder stillschweigend zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung oder nach der Vertragsbeendigung wirksam werden oder bleiben sollen, bleiben uneingeschränkt in Kraft; die Vertragsbeendigung berührt nicht die bereits zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung erwachsenen Rechte, Rechtsmittel, Verpflichtungen oder Haftungsansprüche der Parteien.
- 13.3 Bei Vertragsbeendigung:
- 13.3.1 Proact stellt sämtliche Leistungen ein, die unter dem Vertrag erbracht werden.
 - 13.3.2 Jede Partei ist verpflichtet, das der anderen Partei gehörende Equipment, deren Sachen, Materialien und sonstigen Gegenstände (einschließlich sämtlicher Kopien) zurückzugeben und nicht weiter zu benutzen.
 - 13.3.3 Soweit noch nicht geschehen, stellt Proact alle bereits gelieferte Waren und/oder bereits erbrachten Leistungen in Rechnung und der Kunde bezahlt diese Rechnungen innerhalb der Zahlungsfrist, falls es sich dabei um unstrittige Forderungen handelt.
 - 13.3.4 Der Kunde begleicht sämtliche noch ausstehenden unstrittigen Forderungen innerhalb der Zahlungsfrist.
- 13.4 Sofern eine Partei durch gesetzliche Vorschriften, Verordnungen oder eine Regierungs- oder Regulierungsbehörde zur Aufbewahrung von Dokumenten oder Materialien verpflichtet ist, die sie nach den Bestimmungen des Vertrags zurückgeben oder vernichten müsste, ist sie zur Aufbewahrung berechtigt, muss die betreffenden Dokumente oder Materialien aber gemäß Klausel 8 vertraulich behandeln.

14. STREITBEILEGUNG

- 14.1 Unbeschadet der in Klausel 13 aufgeführten Kündigungsrechte wird jeder aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag erwachsende Streitfall gemäß dieser Klausel 14 geregelt, es sei denn, es liegt folgendes vor:
- 14.1.1 Nichtbezahlung der Vergütung;
 - 14.1.2 eine tatsächliche oder drohende Verletzung der Geheimhaltung;
 - 14.1.3 eine tatsächliche oder drohende Verletzung der Rechte an geistigem Eigentum einer Partei; oder
 - 14.1.4 eine tatsächliche oder drohende Verletzung der Rechte an geistigem Eigentum Dritter, wenn eine derartige Verletzung eine Partei einem Haftungsrisiko aussetzen könnte.
- 14.2 Sämtliche Streitigkeiten zwischen den Parteien, die aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag entstehen, werden zunächst schriftlich an die Geschäftsleitung des Kunden und der Proact Group mitgeteilt, die ein gemeinsames Treffen einberufen, um die Angelegenheit informell zu klären.
- Besteht eine Streitigkeit 28 Tage nach dem unter 14.2 genannten informellen Vorgehen fort oder sofern eine Partei sich nicht an dieses Verfahren hält, werden die Parteien nach Treu und Glauben versuchen, die Streitigkeit über einen vereinbarten Weg der Mediation zu lösen, bevor der Rechtsweg beschritten wird.

15. ÄNDERUNGEN

- 15.1 Proact behält sich vor, Änderungen an der Spezifikation der Waren und/oder Leistungen vorzunehmen, die deren Funktionalität und/oder Lieferumfang nur unwesentlich verringern, und/oder solche Änderungen vorzunehmen, die für die Einhaltung des anwendbaren Rechts, regulatorischer Anforderungen oder Sicherheitsanforderungen notwendig sind. Proact informiert den Kunden über jeden der vorgenannten Fälle sobald dies den Umständen nach sinnvoll ist.
- 15.2 In allen anderen als den in Klausel 15.1 genannten Fällen, wenn eine Partei eine Änderung eines Vertrags wünscht, werden die Parteien nach Treu und Glauben Diskussionen über die vorgeschlagene Änderung und jede daraus resultierende Änderung der Vergütung führen und keine Partei darf ihre Zustimmung zu vorgeschlagenen Änderungen der anderen Partei unbillig verweigern oder verzögern.
- 15.3 Falls nicht ausdrücklich anders im Vertrag vorgesehen, ist eine Vertragsänderung nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgt und von beiden Parteien unterzeichnet wird.

16. MITTEILUNGEN

- 16.1 Sämtliche Mitteilungen einer Partei an die andere Partei in Zusammenhang mit dem Vertrag bedürfen der Schriftform (wofür die Mitteilung per E-Mail ausreicht).
- 16.2 Jedwede Mitteilung an Proact gemäß Klausel 16.1 ist per E-Mail an legal@proact.co.uk zu richten.
- 16.3 Diese Klausel gilt nicht für die Zustellung von Verfahrensschriftsätzen oder sonstigen Schriftstücken in gerichtlichen Verfahren oder, sofern einschlägig, für jede andere Methode der formellen Streitbeilegung, welche die Parteien vereinbart haben.

17. RECHTLICHE UNWIRKSAMKEIT

Für den Fall, dass eine Beschränkung oder Bestimmung im Vertrag rechtlich unwirksam ist, stimmen der Kunde und Proact ausdrücklich darin überein, dass nur der unzulässige Teil davon wegfällt. Falls der Kunde oder Proact dadurch für Verluste oder Schäden haftbar sind, die sonst ausgeschlossen worden wären, unterliegt diese Haftung den weiteren hierin aufgeführten Beschränkungen und Bestimmungen. 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.

18. ÜBERTRAGUNG UND VERGABE VON UNTERAUFTRÄGEN

- 18.1 Proact darf seine Vertragspflichten in freiem Ermessen an andere Unternehmen, einschließlich aller Unternehmen des Proact Konzerns abtreten, übertragen, oder diese jeweils als Subunternehmer einsetzen. Sämtliche vertraglichen Verpflichtungen und jegliche Haftung von Proact gegenüber dem Kunden bleiben davon unberührt. Proact bleibt für die von seinen Unterauftragnehmern erbrachten Leistungen im selben Umfang verantwortlich, als wenn Proact diese selbst erbracht hätte.
- 18.2 Der Kunde darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Proact seine vertraglichen Rechte und Pflichten weder abtreten, durch Subunternehmer erfüllen lassen, übertragen noch in einer anderen Form damit handeln.

19. RECHTE DRITTER

Eine Person, die nicht Vertragspartei ist, darf sich nicht auf Vertragsbestimmungen berufen oder diese durchsetzen.

20. HÖHERE GEWALT

- 20.1 Keine der Parteien handelt vertragswidrig oder haftet für Verzögerungen bei der Erfüllung oder Nichterfüllung einer Vertragspflicht, wenn die Verzögerung oder Nichterfüllung auf Ereignisse, Umstände oder Ursachen zurückzuführen ist, die außerhalb ihrer zumutbaren Kontrolle liegen. In diesen Fällen wird der betroffenen Partei eine angemessene Fristverlängerung für die Erfüllung dieser Pflichten eingeräumt. Dauert die Verspätung oder Nichterfüllung länger als 90 Tage an, darf die andere Partei den Vertrag mit einer Frist von 7 Tagen schriftlich kündigen. Eine solche Kündigung berührt nicht die Rechte der Parteien hinsichtlich Vertragsverletzungen, die vor dieser Kündigung stattfanden.

21. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

- 21.1 Verzicht und kumulative Rechtsbehelfe: Ein Verzicht auf ein Recht aus diesem Vertrag ist nur wirksam, wenn er schriftlich erklärt wurde, wobei der Verzicht nicht als Verzicht auf Ansprüche wegen Verletzungen und Zahlungsverzug gilt, die nach dem ursprünglich erklärten Verzicht entstehen. Werden vertragsmäßige oder gesetzliche Rechte und Rechtsmittel verspätet oder nicht ausgeübt, stellt dies keinen Verzicht auf diese dar; die weitere Ausübung 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 erwachsenden Rechte kumulativer Natur und schließen gesetzliche Rechte nicht aus.
- 21.2 Kein Partnerschaftsabkommen: Keine Bestimmung des Vertrags ist so auszulegen, als hätten die Parteien eine Partnerschaft, ein Joint Venture irgendeiner Art vereinbart oder als wäre eine Partei zu irgendeinem Zweck der Vertreter der jeweils anderen Partei. Keine Partei ist befugt, die jeweils andere Partei zu vertreten oder in irgendeiner Weise Verpflichtungen für diese einzugehen.
- 21.3 Gesamte Vereinbarung: Sofern nicht ausdrücklich anderweitig im Vertrag geregelt, stellt der Vertrag die gesamte Vereinbarung zwischen dem Kunden und Proact zum Vertragsgegenstand dar und ersetzt alle früheren Vereinbarungen oder Absprachen in Bezug auf den Vertragsgegenstand.
- 21.4 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 ein und 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 (zur Vermeidung von Zweifeln nicht nur einer Unterschriftenseite) 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, dem Vertragspartner daraufhin so schnell wie möglich die Originalausfertigung zukommen lassen. Die Parteien einigen sich darauf, dass sie im Geschäftsverkehr elektronische Dokumente und Signaturen verwenden können. Falls der Vertrag mit einer elektronischen Signatur versehen ist, gilt das Dokument in jeder Hinsicht als von den so unterzeichnenden Parteien in gültiger Weise unterzeichnet.

22. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSBARKEIT

Für den Vertrag gilt das Recht des Landes, in dem Proact seinen Sitz hat. Die Geltung des UN Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf) ist ausgeschlossen. Vorbehaltlich der Bestimmungen der Klausel 14 unterwerfen sich der Kunde und Proact der ausschließlichen Gerichtsbarkeit des Landes, in dem Proact seinen Sitz hat.

WARENVERKAUF

Beinhaltet der Vertrag den Kauf von Waren durch den Kunden gelten die folgenden Bestimmungen der Klauseln 23 bis einschließlich 25 :

23. GEWÄHRLEISTUNG

- 23.1 Proact gewährleistet, dass die Waren bei Lieferung
- 23.1.1 der im Vertrag aufgeführten Beschreibung entsprechen;
 - 23.1.2 frei von Konstruktions-, Material- und Verarbeitungsfehlern sind;
 - 23.1.3 sich für sämtliche von Proact angegebenen Zwecke eignen und
 - 23.1.4 sämtliche geltenden Rechtsbestimmungen erfüllen.
- 23.2 Vorbehaltlich Klausel 23.3:
- 23.2.1 teilt der Kunde innerhalb von 24 Stunden nach der Lieferung schriftlich mit, dass die Ware ganz oder teilweise nicht angekommen ist oder nicht den in Klausel 23.1 festgelegten Anforderungen entspricht;
 - 23.2.2 erhält Proact in angemessener Weise die Möglichkeit, die reklamierte Ware zu untersuchen;
 - 23.2.3 schickt der Kunde (nach Aufforderung von Proact) diese Waren an den Geschäftssitz von Proact;
 - 23.2.4 wird Proact dann, nach eigener Wahl, die mangelhafte oder fehlende Ware reparieren oder nachliefern oder den Preis für die defekte oder fehlende Ware vollständig erstatten.
- 23.3 Proact haftet nicht für Waren, deren Zustand nicht den Anforderungen gemäß Klausel 23.1 entspricht, falls
- 23.3.1 der Kunde die Waren weiter benutzt, nachdem er sie gemäß Klausel 23.2.1 reklamiert hat;
 - 23.3.2 ein Mangel auftritt, weil der Kunde die schriftlichen Anweisungen von Proact nicht befolgt hat oder (falls es keine entsprechenden Anweisungen gab) von bewährten Geschäftspraktiken hinsichtlich Lagerung, Installation, Inbetriebnahme, Gebrauch oder Wartung der Waren einschließlich etwaiger Empfehlungen eines Verkäufers abgewichen ist;
 - 23.3.3 ein Mangel dadurch entsteht, weil Proact die vom Kunden zur Verfügung gestellten Anleitungen, Zeichnungen, Entwürfe oder Spezifikationen befolgt hat;
 - 23.3.4 der Kunde oder ein Dritter die reklamierten Waren ohne schriftliche Zustimmung von Proact geändert oder repariert hat;
 - 23.3.5 ein Mangel entsteht durch normale Abnutzung, vorsätzliche Beschädigung oder Fahrlässigkeit des Kunden;
 - 23.3.6 die Waren infolge von Änderungen, die vorgenommen wurden, damit die Waren die anwendbaren rechtlichen Bestimmungen erfüllen, von der Beschreibung abweichen oder
 - 23.3.7 der Kunde gegen seine Pflichten gemäß Klausel 3.1.7 verstoßen hat (Lizenzbestimmungen für Drittprodukte).
- 23.4 Diese Klausel gilt für sämtliche von Proact gemäß Klausel 23.2.4 reparierten oder ausgetauschten Waren.

24. LIEFERUNG

- 24.1 Proact ist lediglich verpflichtet, die Ware an den im Vertrag festgelegten Ort zu liefern. Falls der Kunde nach Abgabe der Bestellung eine Änderung des Bestimmungsorts verlangt und Proact diesem Wunsch nachkommt, ist Proact berechtigt, eine angemessene zusätzliche Gebühr zu erheben.
- 24.2 Die Warenlieferung gilt als abgeschlossen, sobald die Ware am vereinbarten Bestimmungsort eingetroffen ist.
- 24.3 Der Preis für die Ware wird im Vertrag festgelegt. Soweit im Vertrag nicht ausdrücklich anderweitig angegeben, verstehen sich alle Gebühren (ab Werk (EXW) gemäß den Incoterms 2010 Bestimmungen).
- 24.4 Sämtliche für die Lieferung der Ware angegebenen Termine sind lediglich Schätzwerte und stellen – soweit nicht anders angegeben – keine verbindlichen Vertragsbedingungen dar.
- 24.5 Wenn der Kunde die Lieferung der Ware nach Anzeige der Lieferbereitschaft durch Proact nicht entgegennehmen kann, ist Proact berechtigt, die Waren bis zur möglichen Lieferung zu

- lagern und dem Kunden angemessene Kosten für die Lagerung sowie für die erneute Lieferung in Rechnung zu stellen.
- 24.6 Proact kann die Ware in Teillieferungen liefern, die einzeln in Rechnung zu stellen und zu bezahlen sind. Eine Lieferverzögerungen oder Mängel in einer Teillieferung berechtigen den Kunden nicht zum Rücktritt von den, anderen Teillieferungen.
- 24.7 Werden die Waren aus dem Land, in dem Proact seinen Sitz hat, exportiert, ist der Kunde für die Einhaltung sämtlicher für die Einfuhr der Ware in das Bestimmungsland geltenden Rechtsvorschriften verantwortlich sowie für die Zahlung sämtlicher sich daraus ergebender Zölle.
- 25. EIGENTUMS- UND GEFAHRENÜBERGANG**
- 25.1 Das Risiko an den Waren geht bei Abholung bzw. mit Abschluss der Lieferung auf den Kunden über.
- 25.2 Das Eigentum an den Waren verbleibt bis zur vollständigen Bezahlung aller im Vertrag festgelegten Waren bei Proact.

ALLGEMEINE DIENSTLEISTUNGEN

Falls im Vertrag die Erbringung von Dienstleistungen vereinbart ist, gilt die folgende Klausel 26:

26. GEWÄHRLEISTUNG

Proact gewährleistet, dass

- 26.1 die Dienstleistungen vertragsgemäß und von hinreichend erfahrenem, qualifiziertem und ausgebildetem Personal mit angemessenem Können, angemessener Vorsicht und Sorgfalt sowie im Einklang mit bewährten Marktstandards und allen anwendbaren Gesetzen erbracht werden;
- 26.2 sie zumutbare Anstrengungen unternimmt, um die im Vertrag aufgeführten Fristen einzuhalten, wobei es sich bei den Fristen nur um Schätzwerte handelt, die keine verbindlichen Vertragsbestimmungen sind, es sei denn, sie werden als solche bezeichnet;
- 26.3 sie zumutbare Anstrengungen bei der Einhaltung sämtlicher Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften sowie allen anderen angemessenen Sicherheitsbestimmungen unternimmt, die an allen Kundenstandorten gelten, an welchen sich Proact aufhält und die Proact mitgeteilt wurden, mit der Maßgabe, dass Proact nicht für Vertragsverstöße haftet, die Proact durch die Einhaltung der vorgenannten Bestimmungen begeht; und
- 26.4 sie alle angemessenen Maßnahmen gemäß den bewährten Marktstandards ergriffen hat und dies auch künftig weiterhin tun wird, um den Befall, die Entstehung oder Vervielfältigung sämtlicher Störfaktoren (einschließlich Viren, Computerwürmern bzw. Trojanern) auf allen vom Kunden verwalteten Gegenständen oder durch die Lieferung von Daten oder Software, die im Eigentum oder unter der Kontrolle von Proact stehen, zu verhindern.

SUPPORT SERVICES

Falls der Vertrag die Erbringung von Support-Services beinhaltet, dann gelten die folgenden Klauseln 27 bis einschließlich 31:

27. TROUBLESHOOTING UND ANWESENHEIT VOR ORT

- 27.1 Nach Erhalt einer Mitteilung durch den Kunden, 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 Beratung und Unterstützung (Troubleshooting), um die Störung zu beheben.
- 27.2 Stellt Proact nach vernünftigem Ermessen fest, dass die Störung nicht durch die in Klausel 27.1 genannten Schritte behoben werden kann,
- 27.2.1 leistet Proact entweder Unterstützung am Ort, an dem sich das betroffene Unterstützte Equipment befindet (wobei Proact angemessene Anstrengungen unternimmt, um dies innerhalb der vertraglich vorgegebenen Antwort- und Reaktionszeiten zu tun), und nimmt alle Anpassungen, Ersetzungen und/oder Reparaturen vor, um das Unterstützte Equipment wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen; oder
- 27.2.2 sendet Proact dem Kunden nach dessen vorheriger Zustimmung Ersatzteile, so dass der Kunde das Unterstützte Equipment wieder in einen funktionsfähigen Zustand versetzen.

28. ERSATZTEILE

Sämtliche dem Kunden von Proact zur Verfügung gestellten Ersatzteile und Austauschteile werden Bestandteil des Unterstützten Equipment . Sofern das Unterstützte Equipment im Eigentum des Kunden steht, gehen die zur Verfügung gestellten Ersatzteile und Austauschteile in das Eigentum des Kunden über. Sämtliche Teile und Komponenten, die von Proact im Zuge der Durchführung von Supportleistungen aus dem Equipment entfernt werden, gelten nicht mehr als Bestandteil des Unterstützten Equipment und gehen in das Eigentum von Proact über, sofern das Unterstützte Equipment im Eigentum von Proact steht.

29. AUSSCHLUSS DER WARTUNG

- 29.1 Proact ist nicht zur Erbringung von Support verpflichtet, wenn die Fehlfunktion oder der Mangel auf eine der folgenden Ursachen zurückgeht:
- 29.1.1 Mängel, die bereits vor Inkrafttreten des Vertrags bestanden;
- 29.1.2 bei einem versteckten Konstruktionsmangel;
- 29.1.3 beim Gebrauch von Unterstütztem Equipment in Verbindung mit Gegenständen, die nicht von Proact geliefert wurden oder deren Nutzung von Proact nicht genehmigt wurde;
- 29.1.4 jedwede Wartung, Änderung, Modifikation, oder Anpassung des Unterstützten Equipment, die nicht von Proact durchgeführt oder schriftlich genehmigt wurde ;
- 29.1.5 der fahrlässige Umgang oder der Missbrauch des Unterstützten Equipment durch den Kunden unter Verstoß gegen die Bestimmungen des Vertrags oder die Empfehlungen des Herstellers; oder
- 29.1.6 der Kunde versäumt es, die räumlichen „Best Practice“-Anforderungen in Bezug auf die Einsatzumgebung des Unterstützten Equipment zu erfüllen (einschließlich Temperaturregelung, Feuchtigkeit und Stromversorgung).
- 29.2 Sofern im Vertrag nicht ausdrücklich etwas anders bestimmt ist, sind Verbrauchsgegenstände (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Wechselspeicher und Akkus) und/oder Betriebssysteme oder andere auf dem unterstützten Equipment installierte Software vom Support ausgeschlossen.
- 29.3 Falls Proact Support leistet und sich später herausstellt, dass dieser für die Folgen von den unter 29.1.1 bis 29.1.6 genannten Fällen erfolgte, ist Proact berechtigt, diese Leistungen zu ihrem jeweils geltenden Tagessatz abzurechnen.
- 29.4 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.

30. ALTGERÄTE

Wenn es nach dem vernünftigen Ermessen von Proact unwirtschaftlich wird, weiterhin Support für Equipment zu leisten, das vom Originalhersteller aufgrund seines Zustands nicht mehr unterstützt wird (und dies auf Gründe zurückzuführen ist, die außerhalb der Kontrolle von Proact liegen), oder falls Ersatzteile nur noch zu unangemessen hohen Preisen bezogen werden können, kann Proact die Support Services mit einer Frist von mindestens 60 Tagen durch schriftliche Mitteilung an den Kunden ganz oder teilweise einstellen. Voraussetzung dafür ist, dass die vom Kunden zu entrichtende Vergütung bei einer Einstellung der Support Services gemäß dieser Klausel 30 nur noch anteilig bis zu dem Zeitpunkt geschuldet ist, an dem Proact die Support Services einstellt.

31. GEBÜHREN FÜR DIE WIEDERAUFNAHME DER LEISTUNGEN

Falls die Erbringung der Support Services durch Proact den Erwerb von Supportleistungen des Originalherstellers beinhaltet und Gebühren für die Wiederaufnahme der Supportleistungen anfallen, weil es der Kunde versäumt hat, rechtzeitig vor Ablauf des bestehenden Supportvertrags mit dem Hersteller eine Verlängerung zu beantragen, werden diese Gebühren für die Wiederaufnahme der Leistungen dem Kunden von Proact in voller Höhe zusätzlich zu der ohnehin zu zahlenden Vergütung in Rechnung gestellt.

BERATUNGSLEISTUNGEN

Beinhaltet der Vertrag die Erbringung von Beratungsleistungen, dann gilt die folgende Klausel 32:

32. KURZFRISTIGE ABSAGEN ODER ÄNDERUNGEN

Der Kunde erkennt an, dass Proact den Einsatz seiner Berater und Ingenieure sorgfältig planen muss. Falls der Kunde bereits vereinbarte Termine für eine gebuchte Beratungsleistung absagt oder wesentlich verändert (sei dies nur vorübergehend oder endgültig), werden folgende Stornierungskosten berechnet:

- 32.1 Absage innerhalb von 24 Stunden vor Beginn der Leistungen: 75% der vereinbarten Vergütung;
- 32.2 Absage innerhalb von 24 bis 96 Stunden vor Beginn der Leistungen: 50% der vereinbarten Vergütung;
- 32.3 Absage bei über 96 Stunden vor Beginn der Leistungen: 25% der vereinbarten Vergütung.

MANAGED SERVICES

Falls im Vertrag die Erbringung von Managed Services enthalten ist, gelten die folgenden Klauseln 33 bis einschließlich 42:

33. VERTRAGSLAUFZEIT FÜR DIE MANAGED SERVICES

Der Vertrag bleibt vollumfänglich wirksam, bis der Kunde unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 90 Tagen schriftlich kündigt, wobei die Kündigung zum oder nach dem Ende der Mindestlaufzeit wirksam wird.

34. IMPLEMENTIERUNG UND ANNAHME

- 34.1 Proact teilt dem Kunden im Voraus das Startdatum der Dienstleistung für jeden Managed Service mit und der Kunde wird den Betrieb der Managed Services unverzüglich gemäß den vereinbarten Abnahmekriterien überprüfen, um zu bestätigen, dass die Servicefunktionen zum Startdatum der Dienstleistung im Wesentlichen mit den vereinbarten Spezifikationen übereinstimmen. Falls die Managed Services in wesentlichen Punkten nicht mit den Spezifikationen übereinstimmen, wird Proact zumutbare Anstrengungen unternehmen, um diese Abweichungen unverzüglich zu beheben und dem Kunden nach Fertigstellung ein neues Startdatum der Dienstleistung mitteilen. Die Bestimmungen dieser Klausel gelten dann erneut.
- 34.2 Falls der Kunde mitwirkt, um den Betrieb der Managed Services gemäß Klausel 34.1 bis spätestens zum Startdatum der Dienstleistung zu überprüfen, gilt der Managed Service als zum Startdatum der Dienstleistung angenommen.
- 34.3 Proact ist berechtigt, die Managed Services ab dem jeweiligen Startdatum der Dienstleistungen in Rechnung zu stellen.
- 34.4 Die Parteien können vereinbaren, dass Proact vor dem Startdatum der Dienstleistung nur einen Teil eines Managed Services erbringt. Proact kann diese Teile der Managed Services dann ab dem jeweiligen Lieferdatum in Rechnung stellen.

35. EQUIPMENT

Allgemeines

- 35.1 Equipment wird von einer der Parteien (dem 'Provider') an einem der anderen Partei (dem 'Empfänger') gehörenden oder von ihr kontrollierten Ort wie vertraglich vorgesehen zum Zweck der Bereitstellung der Managed Services durch Proact zur Verfügung gestellt.
- 35.2 Sofern nicht ausdrücklich anders bestimmt, findet keine Übertragung des Eigentums an Equipment statt.
- 35.3 Der Provider des Equipment gewährleistet, dass
- 35.3.1 er der Eigentümer des Equipments ist oder es ihm gestattet ist, dieses zum vertraglich vorgesehenen Zweck zur Verfügung zu stellen; und
 - 35.3.2 das Equipment für den vertraglich vorgesehenen Zweck geeignet ist und bleibt und die Spezifikationen erfüllt und weiterhin erfüllen wird.
- 35.4 Falls das durch den Provider bereitgestellte Equipment an einem dem Empfänger gehörenden oder von diesem kontrollierten Ort zu installieren ist, hat dieser
- 35.4.1 dem Eigentümer der vom Empfänger kontrollierten Stätte per Einschreiben mitzuteilen, dass der Rechtstitel und das Eigentum an dem Equipment beim Provider oder einem Dritten liegen und sie daher dem Eigentümer der Stätte nie als Sicherheit oder Pfand dienen können; und,
 - 35.4.2 vorbehaltlich angemessener Sicherheitsanforderungen dem Provider innerhalb einer angemessenen Frist Zutritt zu dem Equipment zu gewähren und ihm das Equipment auf Verlangen zurückgeben; und
 - 35.4.3 es zu unterlassen, einem Dritten den Rechtstitel oder das Eigentum an dem Equipment zu übertragen oder eine Kaufoption an dem Equipment einzuräumen oder dieses zu verpfänden oder anderweitig über das Equipment zu verfügen .

Gemietetes Equipment

- 35.5 Der Kunde erkennt an, dass das Eigentum an den durch Proact bei der Erbringung der Managed Services bereitgestelltem oder benutztem Equipment beim Vermieter liegt kann (oder auf diesen übertragen werden kann) oder dass das Equipment möglicherweise dem Vermieter als Pfand oder Sicherheit für die Bezahlung aller von Proact geschuldeten Verbindlichkeiten dient, die aus Miet- oder Finanzierungsleasingvertrag entstehen können.

Der Vermieter wird nicht Vertragspartei. Sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertrag verbleiben zwischen Proact und dem Kunden.

- 35.6 Der Kunde gewährt dem Vermieter zu Prüfzwecken oder aus sonstigen vertretbaren Gründen Zugang zu gemietetem Equipment und überlässt dem Vermieter das Equipment auf erste Anforderung, ohne dass der Kunde sich auf ein Zurückbehaltungsrecht berufen kann, sobald der Vermieter die Herausgabe geltend macht, weil Proact seinen Pflichten gegenüber dem Vermieter nicht nachkommt. Der Kunde bewirkt die Lieferung des Equipment zu den Räumlichkeiten des Vermieters oder an einen von diesem bestimmten Ort.
- 35.7 Falls der Kunde das von Proact bereitgestellte Equipment gemäß Klausel 35.6 herausgeben muss, wird Proact den Kunden hinsichtlich aller Kosten, Ansprüche, Forderungen, Schadensersatzansprüche, Auslagen und Haftungsansprüche schadlos halten, die dem Kunden infolge der Einhaltung der Bestimmungen entstanden sind. Die Bestimmungen der Klausel 12.3 finden entsprechende Anwendung.
- 35.8 Die Bestimmungen der Klauseln 35.1 bis 35.7 können von den Parteien nicht widerrufen werden.

Vom Kunden in Zahlung gegebenes Equipment

- 35.9 Sofern der Vertrag vorsieht, dass Proact dem Kunden das Equipment abkaufen muss, wird Proact das betreffende Equipment innerhalb einer angemessenen Frist nach der Abholung oder Lieferung auf dessen bestimmungsgemäße Beschaffenheit untersuchen und daraufhin, ob es in wesentlicher Hinsicht die vereinbarten Spezifikationen aufweist. Proact ist nicht zur Zahlung oder zur Erteilung einer Gutschrift verpflichtet, bis Proact das Equipment abgenommen hat.

36. BACKUPS

Band-Backups

- 36.1 Falls im Rahmen der Managed Services die Erstellung von Backups der Kundendaten auf Band vorgesehen ist, werden der Kunde und Proact – sofern nicht anderweitig vereinbart – die regelmäßige Abholung der Sicherungsbänder durch den Kunden veranlassen. Sobald die Bänder das Gelände von Proact verlassen haben, ist Proact nicht mehr für diese verantwortlich. Falls Proact die Archivierung der Sicherungsbänder auf Wunsch des Kunden mit Dritten veranlasst, dann gibt Proact bei Verlust der auf den Bändern gespeicherten Kundendaten die von Dritten gezahlte Entschädigungssumme an den Kunden weiter, haftet aber im Übrigen nicht für den Verlust der Kundendaten.

Proact BC/DR

- 36.2 Sofern die Leistungen keine Sicherungskopien beinhalten, ist Proact trotzdem befugt (aber nicht verpflichtet) Sicherungskopien der Kundendaten in verschlüsselter Form zu eigenen Zwecken der Notfallwiederherstellung (Disaster Recovery – DR) und Unternehmenskontinuität (Business Continuity – BC) zu erstellen und aufzubewahren.

Rückgabe von Sicherungskopien bei Kündigung

- 36.3 Umfassen die mit dem Kunden vereinbarten Managed Services die Erstellung von Backups und erhält Proact innerhalb von 30 Tagen nach dem Wirksamwerden der Vertragsbeendigung eine schriftliche Aufforderung, dem Kunden ein oder mehrere zurückbehaltene Backups auszuhändigen, liefert Proact diese sobald als möglich binnen einer angemessenen Frist aus. Abgesehen von Backups, die auf Sicherungsbändern gespeichert werden und dem Kunden nur im Wege der Rückgabe der Sicherungsbänder ausgehändigt werden, können Backups auf Wunsch des Kunden entweder im originären Speicherformat oder in einem vom Kunden vernünftigerweise gewünschten Format ausgehändigt werden. In jedem Fall hat der Kunde für die Rückgabe der Backups die angemessenen Kosten von Proact zahlen (die sich gemäß den üblichen, zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Tagessätzen von Proact berechnen). Nach Ablauf der 30-tägigen Anforderungsfrist oder sofern Proact dem Kunden die angeforderten Sicherungskopien schon früher geliefert hat, wird Proact die Kundendaten von seinen Systemen löschen und alle in ihrem Besitz oder unter ihrer Kontrolle befindlichen Kundendaten von seinen Systemen löschen oder anderweitig vernichten und entsorgen.

37. SLAs UND KÜNDIGUNG WEGEN ANHALTENDER VERLETZUNGEN

- 37.1 Der Kunde erkennt an, dass es sich bei Managed Services um komplexe IT-Lösungen handelt und nicht garantiert werden kann, dass diese ununterbrochen oder immer einwandfrei funktionieren. Es wird keine Gewährleistung dafür übernommen, dass die Managed Services ununterbrochen oder immer einwandfrei funktionieren oder mit anderen Hard- oder

- Softwareprodukten als den gemäß dem Vertrag bereitgestellten Hard- oder Softwareprodukten betrieben werden können.
- 37.2 Falls Proact die nach dem Vertrag für die Managed Services anwendbaren SLAs nicht erfüllt, hat der Kunde Anspruch auf die im Service Level Agreement vorgesehenen Service Credits, die auf spätere Vergütungen angerechnet werden. Diese Service Credits stellen im Hinblick auf die Leistung und Verfügbarkeit der im Vertrag festgelegten Managed Services das vollumfängliche und einzige Recht und Rechtsmittel des Kunden und die einzige von Proact zu übernehmende Haftung dar.
- 37.3 Falls der Kunde für vier Monate aufeinander folgende Monate Anspruch auf die nach dem SLA maximal möglichen Service Credits hat, kann der Kunde den Vertrag mit Proact innerhalb von 90 Tagen nach Ablauf des vierten Monats mit einer schriftlich Mitteilung an Proact kündigen.

38. GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN

- 38.1 Proact darf jederzeit geplante Wartungsarbeiten ausführen (einschließlich Wartungsarbeiten, bei denen davon ausgegangen wird, dass sie zu einer Unterbrechung der Leistungen führen).
- 38.2 In allen Fällen wird sich Proact in angemessener Weise bemühen,
- 38.2.1 den Kunden mindestens 5 Arbeitstage vor Durchführung einer geplanten Wartung zu benachrichtigen (die Parteien sind sich einig darüber, dass dies im Notfall nicht möglich sein kann); und
- 38.2.2 sich mit dem Kunden über geplante Wartungsarbeiten abzustimmen, falls die gegenüber dem Kunden zur Verfügung gestellten Managed Services anhand von Equipment und/oder Leistungen erbracht werden, die ausschließlich für die Nutzung durch den Kunden bestimmt sind.
- 38.3 Proact ist berechtigt, operative Aufgaben (wie etwa das Erstellen von Backups) jederzeit ohne vorherige Ankündigung durchzuführen.

39. FLEXIBILITÄT UND VERGÜTUNG

- 39.1 Die Vergütung für die Managed Services wird nach den im Vertrag aufgeführten Abrechnungsmetriken und der während des entsprechenden Abrechnungszeitraums verwendeten Spitzenmenge errechnet. Wenn die in Anspruch genommene Menge gleich oder kleiner als die im Vertrag festgelegte Mindestabnahmepflicht ist, dann dient die Mindestabnahmepflicht als Grundlage für die Berechnung.
- 39.2 Die von der Überwachungssoftware von Proact generierten Berichte sind für Proact und den Kunden hinsichtlich der Ermittlung der Nutzung abschließend und bindend, es sei denn, es handelt sich um einen offensichtlichen Fehler.
- 39.3 Der Kunde kann von Zeit zu Zeit eine Erhöhung oder Verringerung des Umfangs der Managed Services gemäß den zwischen den Parteien zu diesem Zweck vereinbarten Verfahren verlangen. Proact kann eine solche Anfrage nach eigenem Ermessen annehmen oder ablehnen. Falls der Vertrag eine Mindestabnahmepflicht für Managed Services vorsieht, darf der Kunde den Umfang der betreffenden Managed Services nicht unter den Wert der Mindestabnahmepflicht reduzieren.
- 39.4 Soweit gesetzlich zulässig darf Proact zu gegebener Zeit die Vergütung für sämtliche Aspekte der Leistungen erhöhen, falls die Lieferanten oder andere Bezugsgrößen von Proact ihrerseits ihre Vergütungsforderungen in Höhe von über 10 Prozent erhöht haben. Dabei darf Proact den Anstieg nur in gleicher Höhe weitergeben und muss diese Erhöhung mindestens 30 Tage vorher schriftlich ankündigen. Dem Kunden sind angemessene Nachweise für die Erhöhung vorzulegen.

40. ABWERBEVERBOT

Während der Vertragslaufzeit sowie eines Zeitraums von zwölf Monaten nach Vertragsende darf keine der Parteien ohne vorherige schriftliche Zustimmung der jeweils anderen Partei die bei der anderen Partei beschäftigten Mitarbeiter abwerben, die im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder von Teilen davon eingesetzt wurden. Die Bestimmungen dieser Klausel hindern keine der Parteien daran, entsprechende Mitarbeiter einzustellen, die sich auf eine öffentlich ausgeschriebene oder beworbene Stelle bewerben.

41. BEZAHLUNG FÜR BESTIMMTES EQUIPMENT BEI VORZEITIGER KÜNDIGUNG

- 41.1 Kündigt der Kunde einen Managed Service, der die Bereitstellung von ausschließlich für ihn bestimmten Equipments durch Proact vorsieht, vor Ablauf der Mindestlaufzeit (ungeachtet

- dessen, ob eine solche Kündigung wegen einer Verletzung vertraglicher Pflichten durch Proact erfolgte oder nicht), dann
- 41.1.1 kauft der Kunde das Equipment zum Verkehrswert, falls es sich im Eigentum von Proact befindet, oder
 - 41.1.2 bezahlt der Kunde, falls das Equipment von Proact gemietet wurde, nach seiner Wahl die zum Beendigungszeitpunkt noch ausstehenden Mietkosten für das Equipment oder kauft das Equipment zum Verkehrswert.
- 41.2 Der gemäß Klausel 41.1 geschuldete Betrag ist in gleichen monatlichen Raten über die noch verbleibende Dauer der Mindestlaufzeit ab dem Kündigungsdatum zu bezahlen. Proact stellt die Raten monatlich in Rechnung und der Kunde muss diese innerhalb der Zahlungsfrist begleichen.
- 41.3 Erwirbt der Kunde das Equipment gemäß 41.1.1 oder 41.1.2, ist der Kunde zur vertragsgemäßen Nutzung des Equipments berechtigt, vorbehaltlich der Zahlung der in Klausel 41.2 aufgeführten monatlichen Kaufpreistraten. Das Eigentum am Equipment geht nach erfolgter Bezahlung der letzten Monatsrate auf den Kunden über.
- 41.4 Entscheidet sich der Kunde gemäß Klausel 41.1.2 gegen den Kauf des Equipments, dann erfüllt Proact, vorbehaltlich der Zahlung der in Klausel 41.2 aufgeführten monatlichen Raten der ausstehenden Mietkosten, sämtliche ihr obliegenden Verpflichtungen gegenüber dem Vermieter des Equipments, einschließlich der Zahlung der zu gegebener Zeit während der Mindestlaufzeit gemäß Mietvertrag fälligen Summen. Der Kunde darf das Equipment während der Mindestlaufzeit wie im Vertrag aufgeführt nutzen; im Anschluss daran ist Proact berechtigt, das betreffende Equipment wieder an sich zu nehmen, zu verkaufen oder nach Belieben darüber zu verfügen und/oder das Equipment ganz oder teilweise zu entsorgen und den Vertrag zu kündigen.
- 42. AUDIT**
- 42.1 Proact gewährt dem Kunden auf Nachfrage in Textform angemessen Auskunft, um
- 42.1.1 die Richtigkeit der Vergütung zu überprüfen oder
 - 42.1.2 zu prüfen, ob der Vertrag in Übereinstimmung mit seinen Bestimmungen ausgeführt wurde.
- 42.2 Sofern konkrete und vom Kunden nachgewiesene Anhaltspunkte für eine schwerwiegende Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch Proact vorliegen oder eine rechtsverbindliche und auf dem Rechtsweg durchsetzbare Aufforderung einer Aufsichtsbehörde vorliegt, erteilt Proact dem Kunden oder einem vom Kunden bestellten und berufsrechtlich zur Vertraulichkeit verpflichteten Dritten Zugriff auf relevante Aufzeichnungen oder – soweit dies nach objektiven Maßstäben für eine Überprüfung nicht ausreicht – Zutritt zu seinen Räumlichkeiten, soweit dies nach vernünftigem Ermessen erforderlich ist.
- 42.3 Will der Kunde sein Auditrecht gemäß Klausel 42.2 ausüben, muss er
- 42.3.1 die angemessenen Sicherheits- und Vertraulichkeitsanforderungen von Proact in Zusammenhang mit dem Audit erfüllen;
 - 42.3.2 Proact über seine Absicht, eine Prüfung durchzuführen, mindestens 30 Tage im Voraus schriftlich unterrichten, sofern dies möglich ist; sowie
 - 42.3.3 alle angemessenen Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass das Audit Proact nicht unangemessen behindert oder die Vertragserfüllung verzögert.
- 42.4 Die Parteien tragen ihre Kosten und Aufwendungen für die Erfüllung ihrer Pflichten aus Klausel 42.2 jeweils selbst, es sei denn, im Zuge des Audits wird eine wesentliche Verletzung der Vertragsbestimmungen seitens Proact festgestellt; in diesem Fall erstattet Proact dem Kunden alle im Rahmen des Audits angefallenen angemessenen Kosten.

LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN**43. LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN**

Die nachfolgenden Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind nur wirksam, falls Proact oder der Kunde (soweit jeweils zutreffend) seinen Sitz in dem in den nachfolgenden Bestimmungen genannten Land hat. Falls sich die Klauseln 1 bis 42 und die nachfolgenden Klauseln widersprechen, haben die nachfolgenden Bestimmungen Vorrang.

43.1 Falls Proact seinen Sitz in **Deutschland** hat, gelten folgende Bestimmungen:

43.1.1 Für den in den Klauseln 4.2, 4.4, 29.3 und 36.3 angewandten Begriff "Tagessatz" gilt hier, bei entsprechender Definition in den einzelnen Verträgen, die jeweils angegebene nächstkleinere Einheit, wie Stunden oder Minuten. Die kleinste Einheit sind 15 Minuten.

43.1.2 Für alle gelieferten Waren und/oder Leistungen, für die gesetzlich eine Gewährleistung vorgesehen ist und die abgenommen wurden, sind sämtliche Gewährleistungsansprüche auf eine Frist von einem Jahr nach der Lieferung begrenzt.

43.1.3 Klausel 4.9 wird durch folgende Regelung ersetzt:

Der Kunde ist zur Geltendmachung eines Zurückbehaltungsrechts oder Aufrechnungsrechts nur insoweit berechtigt, wenn die vom Kunden hierfür jeweils geltend gemachten Rechte oder Ansprüche rechtskräftig festgestellt oder unbestritten sind.

43.1.4 Zu Klausel 6 wird klargestellt, dass die Parteien weitere Vereinbarungen schließen werden (z.B. Vereinbarungen zur Auftragsdatenverarbeitung), soweit dies für die rechtskonforme Verarbeitung Personenbezogener Daten nach den anwendbaren Datenschutzbestimmungen erforderlich ist.

43.1.5 Die Klauseln 11.1 und 11.3 werden durch die folgende neue Klausel 11.1 ersetzt.: Verweise im Vertrag auf die Bestimmungen der Klauseln 11.1 und 11.3 sind als Verweise auf die folgenden Regelungen zu verstehen:

11.1.1 *Proact haftet ungeachtet anderer Bestimmungen aus dem Vertrag stets unbegrenzt für sämtliche von ihr und ihren gesetzlichen Vertretern, Angestellten und/oder sonstigen Erfüllungsgehilfen durch grobe Fahrlässigkeit oder vorsätzliches Fehlverhalten verursachte Schäden, für Schäden, die durch schuldhaft Verletzungen von Leben, Körper oder Gesundheit entstanden sind.*

11.1.2. *Unbeschadet der Haftung nach Klausel 11.1.1 haftet Proact für sämtliche schuldhaft verursachten Schäden, falls und lediglich insoweit als Proact wesentliche Verpflichtungen aus diesem Vertrag verletzt. Wesentliche Verpflichtungen aus diesem Vertrag sind solche, die für die Erreichung 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. Die gesamte Haftung für typischerweise vorhersehbare Schäden ist insgesamt auf EUR 10.000.000 (zehn Millionen Euro) begrenzt.*

11.1.3. *Unbeschadet der Haftung nach den Klauseln 11.1.1 und 11.2.2 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 vertretbarem Aufwand wiederhergestellt werden können.

- 11.1.4 *Eine weitergehende Haftung von Proact ist ausgeschlossen. Insbesondere besteht keine Haftung von Proact für anfängliche Mängel einer vermieteten Ware, soweit nicht die Voraussetzungen der Klauseln 11.1.1 und 11.1.2 vorliegen.*
- 11.1.5. *Jedwede Schadenersatzhaftung in den Fällen zwingender gesetzlicher Haftung, insbesondere gemäß dem Produkthaftungsgesetz oder bei Übernahme einer Garantie, bleibt hiervon unberührt.*
- 11.1.6. *Vorbehaltlich anders lautender Vertragsbestimmungen gilt für sämtliche Ansprüche des Kunden gegen Proact eine Verjährungsfrist von einem Jahr, gerechnet ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Ausgenommen hiervon sind die in den Klauseln 11.1.1, 11.1.2 und 11.5 erfassten Ansprüche.*
- 11.1.7 *Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Proact sowie bei Haftung für Verschulden bei Vertragsschluss und unerlaubte Handlung.*

- 43.1.6 Klausel 23.1.3 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.

- 43.1.7 Klausel 23.2.4 wird durch folgende Regelung ersetzt:
[Vorbehaltlich Klausel 23.3]:
 - 23.2.4.1 *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.*
 - 23.2.4.2 *Proact ist berechtigt, die geschuldete Nacherfüllung davon abhängig zu machen, dass der Kunde die fällige Vergütung bezahlt. Der Kunde ist jedoch berechtigt, einen im Verhältnis zum Mangel angemessenen Teil der Vergütung zurückzubehalten.*
 - 23.2.4.3 *Der Kunde hat Proact die zur geschuldeten Nacherfüllung erforderliche Zeit und Gelegenheit zu geben, insbesondere die beanstandete Ware zu Prüfungszwecken zu 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.*
 - 23.2.4.4 *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 dem unberechtigten Mangelbeseitigungsverlangen entstandenen Kosten (insbesondere Prüf- und Transportkosten)*

ersetzt verlangen, es sei denn, die fehlende Mangelhaftigkeit war für den Kunden nicht erkennbar.

- 23.2.4.5 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 jedoch kein Rücktrittsrecht.*
- 23.2.4.6 Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz bzw. Ersatz vergeblicher Aufwendungen bestehen auch bei Mängeln nur nach Maßgabe von Klausel 11 und sind im Übrigen ausgeschlossen.*