



PROACT

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Proact Deutschland GmbH – 1.5

14 October 2019

Inhaltsverzeichnis

1. Auslegung	4
2. Vertragsgrundlage.....	6
3. Pflichten des Kunden.....	6
4. Vergütung und Zahlungsmodalitäten.....	7
5. Kundendaten.....	8
6. Verarbeitung personenbezogener Daten.....	8
7. Betriebsübergang.....	9
8. Geheimhaltung.....	10
9. Geistiges Eigentum.....	10
10. Produkte von Drittanbietern.....	10
11. Haftungsausschluss und -beschränkung.....	10
12. Freistellung.....	11
13. Versicherung.....	12
14. Vertragsbeendigung.....	12
15. Streitbeilegung.....	13
16. Änderungen.....	13
17. Mitteilungen.....	13
18. Rechtliche Unwirksamkeit.....	13
19. Abtretung und Unterauftragnehmer.....	13
20. Vertrag zugunsten Dritter.....	13
21. Höhere Gewalt.....	14
22. Allgemeine Bestimmungen.....	14
23. Anwendbares Recht und Gerichtsbarkeit.....	14
Warenverkauf	
24. Gewährleistung.....	14
25. Lieferung.....	15
26. Eigentums- und Gefahrenübergang.....	15
Allgemeine Dienstleistungen	
27. Gewährleistung.....	15
28. Servicevereinbarung (SLA).....	16
Support Services	
29. Fehlersuche und Anwesenheit vor Ort.....	16
30. Ersatzteile.....	16
31. Wartungsausschluss.....	17
32. End of Life / Altgeräte.....	17
33. Kompensation.....	17
Beratungsleistungen	
34. Abstandnahme oder Änderungen.....	17
Managed Services	
35. Vertragslaufzeit für Managed Services.....	17
36. Leistungsbeginn und Abnahme.....	18
37. Equipment.....	18
38. Backups.....	19
39. Geplante Wartungsarbeiten.....	19

40. Flexibilität und Vergütung.....	19
41. Bezahlung für dediziertes Equipment bei vorzeitiger Kündigung.....	20
42. Audit.....	20
43. Kundenanwendungen und NIS-VO.....	20
Public Cloud Services – Öffentliche IT Dienstleistungen	
44. Public Cloud Services.....	21
Finanziertes Equipment	
45. Versicherungen.....	21
46. Haftung.....	22
47. Kündigung.....	22
48. Länderspezifische Bestimmungen.....	22
49. Deutschland.....	22

DIE VORLIEGENDEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB) sowie etwaige weitere im Vertrag festgelegte Bedingungen bilden die Grundlage, auf der Proact dem Kunden Waren zur Verfügung stellt und/oder Leistungen gegenüber dem Kunden erbringt. In Ziff. 49 sind abweichende nur im Geltungsber
eich der Proact Deutschland GmbH anzuwendende Bestimmungen enthalten.

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 Leasingkosten	Die jeweilige Gesamtsumme der Verbindlichkeiten von Proact gegenüber einem Leasinggeber im Rahmen eines Leasingvertrags für sämtliches Equipment, das in einem Managed Service verwendet wird.
Beratungsleistungen	Abrufbare IT-Dienstleistungen, die durch die Techniker und Berater von Proact für den Kunden erbracht werden und die Beratung des Kunden zum Ziel haben.
Datenschutzrecht	Alle anwendbaren Gesetze und sonstigen Rechtsvorschriften, welche die Verarbeitung personenbezogener Daten tangieren, insbesondere das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und die DSGVO.
Datenschutzverletzung	Jeder Verstoß des Schutzes Personenbezogener Daten, die 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 unterliegt.
Drittprodukte	Von Proact zur Verfügung gestellte Hard- oder Software, die nicht von Proact hergestellt oder entwickelt wurde.
DSGVO	Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung)
Finanzierungsvertrag	Ein Asset-Finanzierungsvertrag über Hardware oder sonstigen Waren durch Proact Finance für den Kunden.
Kunde	Die Vertragspartei, die Waren oder Dienstleistungen bzw. Managed Services von Proact erwirbt oder bezieht.
Kundendaten	Die vom Kunden für die vertragsgemäße Verarbeitung durch Proact zur Verfügung gestellten Informationen.
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"-Leistungen
Mindestlaufzeit	Mindestdauer der Bereitstellung von Managed Services, beginnend mit dem letzten vertraglich festgelegten Zeitpunkt für den Beginn der Leistungen.
MindestzusageMindestumsatz	Finanzielle vertraglich vereinbarte Mindestverpflichtung für Managed Services.
Partei / Parteien	Eine Vertragspartei / die Vertragsparteien.
Personenbezogene Daten	Aalle Kundendaten, die gemäß Art. 4 Nr. Absatz 1 der DSGVO als personenbezogene Daten definiert werden.
Proact	Tochtergesellschaft der Proact Group, die dem Kunden die Lieferungen und/oder Leistungen zur Verfügung stellt.
Proact Finance	Proact Finance AB (org no: 556396-0813) Gesellschaft nach schwedischem Recht mit Sitz in: Kistagängen 2, Box 1205, SE-164 28, Kista, Sweden.
Proact Group	Proact IT Group AB (publ) (org no: 556494-3446), eine börsennotierte Gesellschaft nach schwedischem Recht mit Hauptsitz in: Kistagängen 2, Box 1205, SE-164 28, Kista, Schweden, sowie jede Tochterunternehmung, je nach Kontext.

Public Cloud Service Provider	Drittanbieter von Computerinfrastrukturdiensten, der für eine große Anzahl von Kunden Dienstleistungen erbringt, wie z.B. Amazon Web Services, Google Inc. oder Microsoft Azure.
Public Cloud Service	Leistung, die Teil eines Managed Services ist und Computerinfrastrukturdienste umfasst, welche von einem Public Cloud Service Provider bereitgestellt werden.
Rechte an geistigem Eigentum	Patente, Marken, Dienstleistungskennzeichen, sonstige Erkennungszeichen, Designrechte (eintragungsfähig oder nicht), gleich ob eingetragen oder nicht. Anmeldungen für diese vorstehend genannten Rechte, Urheberrechte, (z.B. Rechte an Datenbanken), Handelsnamen oder Firma und sonstige Namensrechte, sowie 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.
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 Services, welche im Rahmen eines zu erbringenden Dienstes gelten soll und die im Dokument „SLA“ weiter definiert ist. Das jeweils gültige SLA ist unter https://www.proact.eu/terms abrufbar.
Startdatum der Dienstleistung	Ein dem Kunden von Proact mitgeteiltes Datum, an dem einige oder alle vertraglich festgelegten Managed Services einsatzbereit sind.
Support Services	Technische Unterstützung und Reparaturleistungen (Wartung).
Unterstütztes Equipment	Sämtliche Gegenstände (einschließlich deren trennbare Einzelteile), für oder mit welchen Proact die im Vertrag festgelegten 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	<p>Wenn dieser während der Mindestlaufzeit berechnet wird: Der Preis, zu dem Proact das Equipment laut eigenen Angaben und vernünftigem Ermessen 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 Zeitraum, der der Mindestlaufzeit, beginnend vom Startdatum der Dienstleistung oder dem Datum des Einsatzes – falls dieses nach dem Startdatum liegt – entspricht; oder</p> <p>wenn dieser am oder nach dem Ende der Mindestlaufzeit berechnet wird: Preis, der nach Proacts Einschätzung und vernünftigem Ermessen den Wert des Equipments der durch freihändigen Verkauf erzielt worden wäre, unter der Annahme, dass das Equipment in einem dem Alter und der Nutzung angemessenen Zustand ist und die verbleibende Laufzeit einer Gewährleistung oder des Supports Dritter auf den Käufer übertragen werden kann;</p> <p>jeweils zuzüglich der Kosten und Auslagen, die Proact üblicherweise bei einer Eigentumsübertragung entstehen würden.</p>
Leasinggeber	Dritter, der einer Partei Equipment zum Gebrauch im Rahmen der Managed Services zur Verfügung stellt.
Vertrag	Eine Vereinbarung oder die Gesamtheit von Vereinbarungen für die Lieferung von Waren und/oder Bereitstellung von Dienstleistungen durch Proact an den Kunden, die auf Basis dieser AGB geschlossen wird, 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	(1) Das Bestehen und die konkreten Bedingungen des Vertrags; (2) 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); (3) der Betrieb, die Prozesse, Produktinformationen, Know-how, Konzepte, Geschäftsgeheimnisse oder Software der offenlegenden Partei (oder eines mit ihr verbundenen Unternehmens); sowie (4) alle Informationen, die von den Parteien im Rahmen der Vertragserfüllung entwickelt werden oder entstehen; jeweils außer den Informationen, die: (a) der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind oder werden (außer dies geschieht, weil die Empfängerseite oder ihre Vertreter diese vertragswidrig offenlegen); (b) der Empfängerseite bereits vor der Preisgabe durch die offenlegende Partei auf nichtvertraulicher Basis bekannt waren; (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) durch die Empfängerseite eigenständig unabhängig entwickelt wurden.
Zahlungsziel	10 Tage ab dem Rechnungsdatum, sofern nicht im Vertrag ein abweichendes Zahlungsziel vereinbart wurde.

- 1.2 Die Überschriften einzelner Abschnitte dieser 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 Der Verweis auf ein Gesetz ist als Verweis auf die gesetzliche Bestimmung in der jeweils gültigen Fassung zu verstehen.
- 1.5 Anwendbares Gesetz, bzw. anwendbares Recht bezieht sich ausschließlich auf zwingende Rechtsvorschriften.
- 1.6 Soweit in diesen AGB Schriftform vereinbart ist, ist diese auch durch Textform gewahrt, soweit die Textform nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist.
- 1.7 Unterlassungspflichten gelten auch gegenüber Gehilfen und Subunternehmern. Die Verpflichtete Partei ist für eine entsprechende Weiterverpflichtung verantwortlich.
- 1.8 Der Verweis auf Ziffern bezieht sich auf die einzelnen Kapitel und Abschnitte dieser AGB.
- 1.9 Soweit Verweise auf AGB vorhanden sind, beziehen sich diese auf die vorliegenden AGB oder Referenzdokumente im jeweils gültigen Zeitpunkt.
- 1.10 Bei Unklarheiten über juristische Fachbegriffe gilt zuerst die englische Version dieser AGB, abrufbar unter: <https://www.proact.eu/en/about-us/terms-and-conditions/>.

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 Werbende Aussagen von Proact sind keine verbindlichen Angebote und können jederzeit zurückgenommen oder geändert werden. Jede Kundenbestellung stellt ein Angebot zum Kauf der Waren bzw. Dienstleistungen gemäß der jeweils gültigen Preise sowie diesen AGB dar.
- 2.3 Im Falle eines Widerspruchs oder einer Unvereinbarkeit zwischen den Bestimmungen
 - 2.3.1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
 - 2.3.2 des Vertragswerks oder einzelner Vertragsteile; oder
 - 2.3.3 Referenzdokumente, 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 Priorität haben. Abweichend davon gelten einzelne Ziffern des Vertrags ausnahmsweise dann vorrangig, sofern dies vertraglich eindeutig festgelegt ist.

3. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 3.1 Der Kunde ist verpflichtet,

- 3.1.1 sicherzustellen, dass Vertragsbedingungen geprüft wurden, sowie alle von ihm übermittelten Spezifikationen vollständig und richtig sind;
- 3.1.2 vor Vertragsschluss alle für das Vertragsverhältnis getroffenen Annahmen auf Richtigkeit sowie Schätzungen auf Angemessenheit zu prüfen;
- 3.1.3 sämtliche Mitwirkungspflichten zu erfüllen und allen sonstigen Verpflichtungen nachzukommen;
- 3.1.4 sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung notwendigen und nach best-practice Ansätzen üblichen Maßnahmen zu treffen, um die Einschleppung, die Erstellung oder Verbreitung sämtlicher Störfaktoren (z.B. Viren, Würmer, Trojaner) auf Geräte, 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, zu unterbinden, sowie jeden unbefugten Zugriff auf diese Geräte zu verhindern;
- 3.1.5 sämtliches Eigentum von Proact, das sich auf seinem Betriebsgelände oder sonst wie in seinem Besitz befindet, auf eigene Gefahr bis zur Rückgabe an Proact sicher zu verwahren und nur gemäß Anweisung oder Vereinbarung verlagern oder veräußern, das Equipment nicht unsachgemäß zu gebrauchen (auf eine andere Art als von Proact angewiesen oder genehmigt), bei Verfügung über Equipment die Zustimmung der Proact einzuholen, Eigentumskennzeichnungen jeder Art nicht zu entfernen oder verdecken;
- 3.1.6 nicht ohne die vorherige schriftliche Genehmigung durch Proact einer anderen Person als einem Vertreter oder Gehilfen von Proact zu gestatten, Geräte, die sich im Eigentum von Proact befinden oder die von Proact bereitgestellt und verwaltet werden, zu ändern, zu reparieren, zu warten oder zu erweitern;
- 3.1.7 alle Standardsoftware-Lizenzvereinbarungen, Endnutzer-Lizenzvereinbarungen oder die Endnutzer-Lizenzbedingungen, die für die Nutzung eines Drittprodukts durch den Kunden gelten können, einzuhalten und falls notwendig, sein Einverständnis mit diesen formal durch Anklicken oder Rücksendung eines unterschriebenen Exemplars an Proact oder den Verkäufer des Drittprodukts zu bestätigen;
- 3.1.8 die Waren bzw. Leistungen nicht ohne vorherige schriftliche Genehmigung von Proact zu verkaufen, weiterzuverkaufen, sonst wie zu vertreiben oder zu vermieten;
- 3.1.9 Proact bei der Erfüllung ihrer Vertragspflichten angemessen zu unterstützen; die Mitwirkungspflichten erstrecken sich insbesondere auf:
 - 3.1.9.1 Zutrittverschaffung für Gehilfen, Vertreter oder Unterauftragnehmer von Proact zum Gelände und den Räumlichkeiten des Kunden, die im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Leistungen betreten werden müssen;
 - 3.1.9.2 Bereitstellung der für die Leistungserbringung notwendigen und richtigen Informationen und Materialien;
 - 3.1.9.3 angemessene Vorbereitung der Räumlichkeiten für die Lieferung der Waren und/oder Bereitstellung der Leistungen;
 - 3.1.9.4 Erwerb und Aufrechterhaltung aller erforderlichen Lizenzen, Genehmigungen und Zustimmungen, die für die Waren und/oder Dienstleistungen vor einem mit Proact vereinbarten Start- oder Liefertermin erforderlich sein können;
 - 3.1.9.5 Auf Anfrage Rückmeldungen zu Unterstützungsleistungen, und die Erlaubniserteilung, diese im Namen des Kunden Dritten weiterzuleiten;
- 3.1.10 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 Rechnungen aufgrund der vereinbarten Vergütung aus. Der Kunde schuldet die Bezahlung der Rechnungen innerhalb des Zahlungsziels. 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 Tarifsatz 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 sonstigen Aufwände, die Proact im Rahmen der Leistungserbringung anfallen, kann Proact dem Kunden in Rechnung stellen.
- 4.3 Proact ist berechtigt, dem Kunden angemessenem Reise- und Hotelkosten, Spesen und ähnliche Aufwendungen in Rechnung stellen, die bei der Leistungserbringung anfallen.
- 4.4 Bei Leistungsverzögerungen, die durch unterlassene Mitwirkungspflichten des Kunden verursacht wurden, oder bei sonstigen Leistungsverzögerungen, die in der Sphäre des Kunden liegen, ist Proact berechtigt, die hierdurch entstehenden Mehraufwände auf Zeitbasis zu den bei Proact zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Tagessätzen in Rechnung zu stellen.
- 4.5 Zahlt der Kunde unbestrittene Forderungen nicht innerhalb des Zahlungsziels, kommt er in Verzug.
- 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. Der Kunde leistet alle fälligen Zahlungen ohne Abzug, es sei denn, dies ist nach geltendem Recht erforderlich. Falls ein solcher Abzug erforderlich ist, zahlt der Kunde Proact einen Ausgleichsbetrag, der dem Abzug entspricht.
- 4.7 Gerät der Kunde in Verzug, ist die Forderung ab dem Fälligkeitsdatum mit 9% über dem jeweiligen Basiszinssatz zu verzinsen.
- 4.8 Der Kunde begleicht sämtliche von Proact gestellten Rechnungen per Überweisung oder über eine sonstige, von Proact festgelegte angemessene Zahlungsmethode.
- 4.9 Für alle fälligen Forderungen gilt ein Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsverbot.
- Verzug
- 4.10 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:
- 4.10.1 Warenlieferungen und Dienstleistungen bis zum Zahlungseingang aussetzen; oder
- 4.10.2 den Vertrag aufgrund dieser wesentlichen Vertragsverletzung außerordentlich kündigen.
- 4.11 Der Kunde trägt alle anfallenden Kosten, die Proact infolge der Aussetzung sowie einer Wiederaufnahme der Lieferungen und Leistungen im Rahmen der Ziff. 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 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, und
- 5.3.2 eine Verarbeitung durch Proact keine Schutzrechte Dritter verletzt.
- 5.4 Der Kunde darf die von Proact erbrachten Dienstleistungen nicht zur Verarbeitung von Zahlungskartendaten nutzen, außer, eine solche Verarbeitung ist vertraglich vereinbart.

6. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

- 6.1 Der Kunde versichert, dass er über alle notwendigen Einwilligungen verfügt, um eine Übermittlung Personenbezogener Daten im für die Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang rechtmäßig durchführen zu können.
- 6.2 Proact wird:
- 6.2.1 die vom Kunden vertragsgemäß zur Verfügung gestellten Personenbezogenen Daten nur auf schriftliche Weisung des Kunden und im vertraglich vereinbarten Umfang verarbeiten, sofern nicht datenschutzrechtlich etwas anderes vorgeschrieben ist.
- 6.2.2 wenn eine Verarbeitung zur Erfüllung rechtlicher Verpflichtungen notwendig ist, soweit erlaubt, den Kunden unverzüglich über die Verarbeitung unterrichten.

- 6.2.3 keine:
 - 6.2.3.1 Vollständigkeits-, Richtigkeits- oder Angemessenheitsprüfung nach Ziff. 6.2.1 durchführen; oder
 - 6.2.3.2 Weisungen durchführen, die nicht nach Ziff. 6.2.1 erteilt wurden;
 - 6.2.4 geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Personenbezogenen Daten im Rahmen des Art. 32 DSGVO implementieren und aufrechterhalten.
 - 6.2.5 Personenbezogene Daten nicht in ein Land oder Gebiet außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermitteln, außer:
 - 6.2.5.1 bei Verarbeitungstätigkeiten im Rahmen der Ziff. 6.6, im Rahmen der Leistungserbringung oder der jeweils gültigen Datenschutzrichtlinie (www.proact.eu/en/privacy).
 - 6.2.5.2 mit schriftlicher Genehmigung des Kunden.
 - 6.2.6 dem Kunden auf dessen Kosten angemessene Unterstützung bei der Beantwortung von Anfragen betroffener Personen oder Behörden, sowie bei der Erfüllung der Einhaltung seiner Pflichten in Bezug auf Sicherheit, Meldungen und Folgenabschätzungen zukommen lassen.
 - 6.2.7 vollständige und genaue Aufzeichnungen führen, soweit dies angemessen und erforderlich ist, um die Einhaltung der Regelungen dieser Ziff. 6 nachzuweisen und Audits durch den Kunden oder den vom Kunden benannten Auditor zu ermöglichen. Audits werden während der normalen Geschäftszeiten in den Einrichtungen von Proact durchgeführt, und der Kunde oder der von ihm benannte Auditor hat die jeweiligen Sicherheitsvorschriften zu beachten und darf die Geschäftstätigkeit von Proact nicht unangemessen beeinträchtigen. Innerhalb eines Jahres darf nur ein Audit durchgeführt oder beauftragt werden.
 - 6.2.8 den Kunden unverzüglich nach Bekanntwerden eines Sicherheitsverstößes informieren.
- 6.3 Die Information nach Ziff. 6.2.8 muss beinhalten:
- 6.3.1 die Art des Verstoßes, inklusive – soweit möglich – der Anzahl und Kategorien betroffener Personen sowie der ungefähren Anzahl der betroffenen Datensätze;
 - 6.3.2 Kontaktdaten einer Person, die Auskunft über die näheren Umstände geben kann;
 - 6.3.3 die vermuteten Auswirkungen des Verstoßes;
 - 6.3.4 ergriffene oder zu ergreifende Maßnahmen.
- 6.4 Im Falle eines Sicherheitsverstößes werden die Parteien zusammenarbeiten, soweit dies im Zusammenhang mit den Meldepflichten und anderen datenschutzrechtlich erforderlichen Maßnahmen angemessen und erforderlich ist.
- 6.5 Die Verpflichtungen der Parteien nach Ziffer 6.4 werden jeweils auf eigene Kosten erfüllt, es sei denn, der Verstoß beruht auf Fahrlässigkeit, Vorsatz oder der Verletzung von vertraglichen Zusicherungen (Garantien)
- 6.6 Der Kunde genehmigt im Rahmen von Auftragsverhältnissen, die Unterbeauftragung von mit Proact verbundenen Unternehmen. Proact hat mit dem jeweiligen Unterauftragnehmer einen schriftlichen Auftragsverarbeitungsvertrag geschlossen oder wird rechtzeitig einen solchen schließen, der die in Ziff. 6 enthaltenen Regelungen im Wesentlichen wiedergibt. Proact ist für die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch den Unterauftragnehmer verantwortlich.
- 6.7 Andere als die in Ziff. 6.6 genannten Unterauftragnehmer werden nicht genehmigt.
- 6.8 Die Regelungen der Ziff. 6 gelten auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses oder bei Ungültigkeit einzelner Klauseln dieser AGB, solange Proact die überlassenen Personenbezogenen Daten verarbeitet. Bei Widersprüchen zwischen einzelnen Klauseln, gilt die Ziff. 6 vorrangig.
- 6.9 Proact wird – außer es ist rechtlich vorgeschrieben - bei Beendigung des Vertrages oder an dem Tag, an dem die Personenbezogenen Daten für die Erfüllung des Vertrages nicht mehr relevant oder notwendig sind (je nachdem, was früher eintritt) die Verarbeitung dieser Personenbezogenen Daten einstellen und auf Wunsch des Kunden soweit angemessen und vertraglich vereinbart löschen oder an den Kunden zurückzugeben. Der Kunde trägt alle Kosten, die hierdurch entstehen.
- 6.10 Proact ist nicht verpflichtet, Daten auf verschlüsselten oder Datenträgern zu löschen, die nicht auf Produktivsystemen laufen und innerhalb von drei Monaten automatisch gelöscht werden.

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 Dauer des Vertrages und danach für einen Zeitraum von fünf 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 Ziff. 8 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, die diese Informationen benötigen, um eigene Rechte oder Pflichten aus dem Vertrag erfüllen zu können. Die Parteien garantieren, dass vorgenannte Personen die Regelungen dieser Ziff. 8 einhalten; und
 - 8.2.2 soweit dies gesetzlich vorgeschrieben, oder gerichtlich, von einer zuständigen Regulierungs- oder Aufsichtsbehörde (einschließlich der Börsenaufsicht), angeordnet ist.

9. GEISTIGES EIGENTUM

- 9.1 Der Kunde ist sich darüber bewusst, dass Proact Wiederverkäufer von Waren und Leistungen Dritter ist und diese in der Regel mit gewerblichen Schutzrechten und/oder Urheberrechten (geistiges Eigentum) behaftet sind. Der Kunde ist verpflichtet, sich an die jeweiligen Lizenzbestimmungen zu halten.
- 9.2 Soweit nicht ausdrücklich geregelt, gehen gewerbliche Schutzrechte 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 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, soweit dies für die Durchführung des Vertrags notwendig ist.
- 9.4 Bei einer durch Proact verursachten Verletzung an geistigem Eigentum 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 und/oder Dienstleistungen ausreichend lizenzierte ersetzen;
 - 9.4.3 die Waren und/oder Dienstleistungen so modifizieren, dass sie die Lizenz eingehalten wird; oder
 - 9.4.4 falls Proact keine der vorgenannten Optionen in zumutbarer Weise zur Verfügung steht, die rechtsverletzenden Waren abholen und/oder die rechtsverletzenden Dienstleistungen 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 über Proacts Infrastruktur bereitgestellte Software, ist der Kunde verpflichtet für ausreichende Lizenzierung zu sorgen.

10. PRODUKTE VON DRITTANBIETERN

Wenn die vertraglichen Leistungen Produkte von Drittanbietern enthalten wird Proact, soweit möglich und angemessen eine etwaige Garantie dem Kunden zuteilwerden lassen. Proact gewährt dem Kunden für Produkte von Drittanbietern keine eigene Gewährleistung oder Garantie; Garantie- oder Gewährleistungsansprüche sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.

11. HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND -BESCHRÄNKUNG

Haftungsausschluss

- 11.1 Proact haftet unbegrenzt für
- 11.1.1 von Proact fahrlässig verursachte Todesfälle oder Körperverletzungen;
 - 11.1.2 Betrug oder arglistige Täuschung; oder

- 11.1.3 alle Schadenfälle, bei welchen die Haftung nicht rechtmäßig ausgeschlossen oder beschränkt werden kann.
- 11.2 Vorbehaltlich der Bestimmungen in Ziff. 11.1 oder einer ausdrücklichen Freistellung haftet Proact gegenüber dem Kunden, gleich aus welchem Rechtsgrund, nicht für jedwede(n):
 - 11.2.1 Schaden, der durch fehlerhafte oder unvollständige Informationen, Anleitungen oder Skripte entsteht, welche Proact vom Kunden zur Verfügung gestellt wurden;
 - 11.2.2 von Proact auf Weisung des Kunden ergriffene Maßnahmen;
 - 11.2.3 Verzug oder Nichterfüllung von Vertragsbestimmungen durch Proact, soweit die Ursache hierfür in der Sphäre des Kunden liegt;
 - 11.2.4 Verlust oder Verfälschung der Kundendaten, außer Proact schuldet im Rahmen des Vertragsverhältnisses Back-up-Leistungen;
 - 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 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

- 11.4 Alle anderen Ansprüche, außer Vergütungsansprüche und solche nach Ziff. 11.1, verjähren innerhalb von 12 Monaten ab dem Zeitpunkt, an dem die anspruchsberechtigte Partei von dem Anspruch Kenntnis hatte oder hätte Kenntnis nehmen können.

Haftungsbeschränkung

- 11.5 Vorbehaltlich der Regelungen der Ziffern 11.1 und 11.2 wird die Gesamthaftung von Proact
 - 11.5.1 für die Entschädigungen nach den Ziffern 12 und 37.7 (Rückgabe von geleastem Equipment) oder
 - 11.5.2 für die Verletzung der Ziff. 8 (Geheimhaltung) oder
 - 11.5.3 für den Verlust oder die Verfälschung von Kundendaten, im Rahmen von vertraglich geschuldeten Erstellungen von Back-Ups,auf insgesamt 5.000.000 EUR (oder die entsprechende Summe in der lokalen Währung des jeweiligen Landes des Sitzes von Proact) beschränkt.
- 11.6 Im Übrigen ist die Gesamthaftung von Proact auf 150% der vom Kunden während der letzten 12 Monate vor dem Entstehen des haftungsbegründenden Umstands gezahlten Vergütung beschränkt.
- 11.7 Ziff. 11 gilt auch nach Beendigung des Vertrags auf unbestimmte Zeit.

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 Ziff. 5.3 (Kundendaten) Ziff. 6.1 (Verarbeitung Personenbezogener Daten) und/oder sonstigem Datenschutzrecht, 9.5 (vom Kunden gelieferte Software) oder 44.3 (Befugnis, den Zugang von Public Cloud Service Providern zu ermöglichen).
 - 12.1.2 allen Ansprüchen eines Arbeitnehmers gegen den Kunden die sich aus einer von Proact ausgesprochenen Kündigung des Anstellungsverhältnisses nach einem Betriebsübergang von Proact oder eines Subunternehmers auf den Kunden ergeben, den der Kunde zu verantworten hat. Ziff. 7 bleibt unberührt.

Freistellungen durch Proact

- 12.2 Proact stellt den Kunden von allen Schadensersatzansprüchen, Verlusten, Verbindlichkeiten, Ansprüchen und Kosten frei, die sich ergeben aus:
 - 12.2.1 einer Verletzung der Ziff. 6 (Verarbeitung Personenbezogener Daten) und/oder sonstigem Datenschutzrecht;
 - 12.2.2 Ansprüchen Dritter aus deren geistigem Eigentum, die sich aus der vertragsgemäßen Zurverfügungstellung von Waren oder Dienstleistungen ergeben; oder

- 12.2.3 allen Ansprüchen eines Arbeitnehmers gegen den Kunden die sich aus einer von Proact ausgesprochenen Kündigung des Anstellungsverhältnisses nach einem Betriebsübergang vom Kunden oder eines Subunternehmers auf Proact ergeben, den Proact zu verantworten hat. Ziff. 7 bleibt unberührt.

Allgemeine Bestimmungen

- 12.3 Um Entschädigungsansprüche nach Ziff. 12 geltend machen zu können, muss die anspruchsberechtigte Partei:
 - 12.3.1 der entschädigenden Partei und ihren Beratern zum Zweck der Untersuchung der Angelegenheit unverzüglich Zutritt zum Betriebsgelände, Personal, sämtlichen relevanten Anlagen, Zugängen, Dokumenten und in ihrem Besitz oder unter ihrer Kontrolle befindlichen Aufzeichnungen gewähren (einschließlich des Rechts der Vielfältigung derselben);
 - 12.3.2 der entschädigenden Partei (auf deren Verlangen) die Möglichkeit geben, Berater hinzuzuziehen und die Durchführung des Verfahrens zu leiten;
 - 12.3.3 ohne vorherige schriftliche Zustimmung der entschädigenden Partei (die nicht unbillig verweigert oder hinausgezögert werden darf) keine Haftungsübernahme oder andere Erklärung in Bezug auf die Angelegenheit abgeben oder einen Vergleich zu schließen; und
 - 12.3.4 unverzüglich der entschädigenden Partei alle notwendigen und angemessenen Unterstützungsleistungen zukommen lassen, um die Ansprüche zu bestreiten, abzuwehren, abzuschwächen, sich zu verteidigen, Rechtsmittel einzulegen, oder die Rechte der anspruchsberechtigten Partei gegen Dritte in der Angelegenheit durchzusetzen.

13. VERSICHERUNG

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

14. VERTRAGSBEENDIGUNG

Ausserordentliche Kündigung aus wichtigem Grund

- 14.1 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
 - 14.1.1 die Gegenpartei eine wesentliche Vertragspflicht verletzt und (wenn die Verletzung abstellbar ist) diese Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Zugang einer schriftlichen Mahnung abstellt;
 - 14.1.2 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
 - 14.1.3 die Gegenpartei ihre Geschäftstätigkeit ganz oder zu einem wesentlichen Teil einstellt oder aufgibt oder dies jeweils ankündigt.

Folgen der Kündigung:

- 14.2 Sämtliche vereinbarten Vertragsbestimmungen, die zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung wirksam werden oder bleiben sollen, bleiben uneingeschränkt wirksam; die Kündigung berührt nicht die bei Vertragsbeendigung erwachsenen Rechte, Rechtsmittel, Verpflichtungen oder Haftungsansprüche der Parteien.
- 14.3 Bei Vertragsbeendigung:
 - 14.3.1 Proact stellt die Erbringung sämtlicher vertraglicher Leistungen ein.
 - 14.3.2 Die Nutzung sämtlicher vertragsgemäß überlassenen Gegenstände, Informationen und des Equipments ist einzustellen und zurückzugeben.
 - 14.3.3 Soweit noch nicht geschehen, stellt Proact alle bereits gelieferte Waren und/oder bereits erbrachten Leistungen in Rechnung. Unstrittige Forderungen sind innerhalb des Zahlungsziels zu begleichen.
 - 14.3.4 Der Kunde begleicht sämtliche noch ausstehenden unstrittigen Forderungen innerhalb des Zahlungsziels.
- 14.4 Sofern eine Partei durch Gesetz oder aufgrund anzuwendender Regulatorik 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 berechtigt.

15. STREITBEILEGUNG

- 15.1 Unbeschadet der in Ziff. 14 genannten Kündigungsrechte wird jeder aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag erwachsende Unstimmigkeiten nach den Regelungen dieser Ziff. 15.2 behandelt, es sei denn, es liegt folgendes vor:
- 15.1.1 Nichtzahlung der Vergütung;
 - 15.1.2 Verletzung oder drohende Verletzung der Geheimhaltung;
 - 15.1.3 Verletzung oder drohende Verletzung der Rechte am geistigen Eigentum einer Partei; oder
 - 15.1.4 Verletzung oder drohende Verletzung der Rechte am geistigen Eigentum Dritter, wenn eine derartige Verletzung eine Partei einem Haftungsrisiko aussetzen könnte.
- 15.2 Sämtliche Unstimmigkeiten zwischen den Parteien, die aus oder in Zusammenhang mit dem Vertrag entstehen, werden zunächst schriftlich an die Geschäftsleitung der Gegenpartei übermittelt. Hiernach wird ein gemeinsames Treffen zur Verhandlung des Streitfalls einberufen, um die Angelegenheit informell zu klären.
- 15.3 Dauern die Verhandlungen nach Ziff. 15.2 mehr als 4 Wochen, oder hält sich eine Partei nicht an dieses Verfahren, werden die Parteien einen Mediator zur Vermittlung bestimmen, bevor der Rechtsweg beschritten wird.

16. ÄNDERUNGEN

- 16.1 Proact ist berechtigt, jederzeit Änderungen an den Waren und/oder Dienstleistungen vorzunehmen, die deren Funktionalität und/oder Lieferumfang 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 Ziff. 16.1 werden Vertragsänderungen aufgrund eines Antrags einer Partei verhandelt. Vertragsänderungen dürfen von keiner Partei unbillig verweigert oder verzögert werden.
- 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 Sämtliche Mitteilungen einer Partei an die andere Partei in Zusammenhang mit dem Vertrag bedürfen der Schriftform (wofür die Mitteilung per E-Mail ausreicht).
- 17.2 Jede Mitteilung an Proact nach Ziffer 17.1 ist per E-Mail an legal@proact.eu zu richten.
- 17.3 Ziff. 17 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. RECHTLICHE UNWIRKSAMKEIT

Für den Fall, dass eine Beschränkung oder Bestimmung des Vertrags rechtlich unwirksam ist, bleibt der Vertrag im Übrigen hiervon unberührt. § 139 BGB wird abbedungen. Falls die Parteien durch die unwirksame Bestimmung jeweils für Verluste oder Schäden haftbar sind, die sonst ausgeschlossen worden wären, unterliegt diese Haftung den 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 UND UNTERAUFTRAGNEHMER

- 19.1 Proact kann die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag nach freiem Ermessen an andere Unternehmen, einschließlich verbundener Unternehmen abtreten, übertragen, oder diese jeweils als Subunternehmer einsetzen. Sämtliche Rechte und 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, übertragen noch in einer anderen Form damit handeln.

20. VERTRAG ZUGUNSTEN DRITTER

Dritte können sich nicht auf Vertragsbestimmungen berufen oder diese durchsetzen.

21. HÖHERE GEWALT

Keine der Parteien handelt vertragswidrig oder haftet für Verzögerungen, wenn diese auf Ereignisse, Umstände oder Ursachen zurückzuführen ist, die außerhalb ihrer Kontrolle liegen. Unter diesen 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 ergehen. Ein Verzicht gilt nicht für künftige Ansprüche aus Pflichtverletzungen und Zahlungsverzugs. 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 erwachsenden 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 Gesamte 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, 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. 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. Die Geltung des UN Kaufrechts (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf) ist ausgeschlossen. Vorbehaltlich der Bestimmungen der Ziff. 14.45 ist Gerichtsstand der Sitz von Proact.

WARENVERKAUF

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

24. GEWÄHRLEISTUNG

- 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 Ziff. 24.3:

- 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 Ziff. 24.1 entspricht;
 - 24.2.2 erhält Proact in angemessener Weise die Möglichkeit, die reklamierte Ware zu untersuchen;
 - 24.2.3 schickt der Kunde (nach Aufforderung von Proact) diese Waren an den Geschäftssitz von Proact;
- 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 entspricht, wenn
- 24.3.1 der Kunde die Waren weiter benutzt, nachdem er sie gemäß Ziff. 24.2.1 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 rechtlicher oder regulatorischer Anforderungen, von der Beschreibung abweichen oder
 - 24.3.7 der Kunde gegen seine Pflichten nach Ziff. 3.1.7 verstoßen hat (Lizenzbestimmungen für Drittprodukte).
- 24.4 Die Gewährleistung erstreckt sich auch auf von Proact gemäß Ziff. 24.2 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. Der Preis für die Ware wird im Vertrag festgelegt. Sofern nicht ausdrücklich vereinbart, verstehen sich alle Gebühren (ab Werk (EXW gemäß Incoterms 2010).
- 25.3 Sämtliche für die Lieferung von Waren angegebenen Termine sind Schätzungen und stellen – soweit nicht anders angegeben – keine verbindlichen Vertragsbedingungen dar.
- 25.4 Wenn der Kunde die Warenlieferung nach Anzeige der Lieferbereitschaft durch Proact ablehnt oder aus anderen Gründen nicht entgegennehmen nimmt, 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.
- 25.5 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.
- 25.6 Werden die Waren aus dem Land, in dem Proact ihren Sitz hat, exportiert, ist der Kunde für die Einhaltung sämtlicher Ex- und Importvorschriften bezüglich der Ware in das Bestimmungsland verantwortlich, sowie für die Zahlung sämtlicher sich daraus ergebender Zölle.

26. EIGENTUMS- UND GEFAHRENÜBERGANG

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

ALLGEMEINE DIENSTLEISTUNGEN

Für die Erbringung von Dienstleistungen, gelten die Ziffern 27 und 28:

27. GEWÄHRLEISTUNG

Proact gewährleistet, dass

- 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 erbracht werden;
- 27.2 sie zumutbare Anstrengungen unternimmt, um die im Vertrag aufgeführten Fristen einzuhalten. Vertraglich festgelegte Leistungsfristen sind stets Schätzungen, die keine echten Leistungspflichten sind, es sei denn, sie werden als solche bezeichnet;
- 27.3 sie nach Möglichkeit alle Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften sowie allen anderen angemessenen Sicherheitsbestimmungen einhält, 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 sie alle angemessenen Maßnahmen gemäß der bewährten Branchenpraxis ergriffen hat und dies auch künftig tun wird, um den Befall, die Entstehung oder Vervielfältigung sämtlicher 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 Dienstleistungen um komplexe IT-Lösungen handelt, bei welchen nicht garantiert werden kann, dass sie ununterbrochen oder fehlerfrei funktionieren. Proact gewährleistet 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 eine Servicegutschrift angegeben ist, ist damit jede Verfehlung eines SLAs kompensiert. Proact übernimmt in Bezug auf die Erfüllung und Verfügbarkeit der im Vertrag festgelegten Dienstleistungen keine weitere Haftung.
- 28.3 Wenn Proact die anwendbaren SLAs nicht einhält und der Kunde eine Servicegutschrift im geltend macht, richtet sich deren Höhe nach den im SLA als Gutschrift auf künftige Vergütung gekennzeichneten Werten.
- 28.4 Wenn der Kunde vier aufeinanderfolgende Monate lang Anspruch auf die im SLA festgelegten höchstmöglichen Service Credits hat, kann der Kunde mit einer Frist von drei Monaten nach Ablauf des vierten Monats den Vertrag schriftlich kündigen.

SUPPORT SERVICES

Für die Erbringung von Unterstützungsleistungen gelten die folgenden Ziffern 29 bis einschließlich 33:

29. FEHLERSUCHE (TROUBLESHOOTING) UND ANWESENHEIT VOR ORT

- 29.1 Nach dem Zugang einer Fehlermeldung 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 Unterstützung und Beratung (Troubleshooting), um die Störung nach Möglichkeit zu beheben.
- 29.2 Stellt Proact nach vernünftigem Ermessen fest, dass die Störung nicht durch die in Ziff. 29.1 genannten Schritte behoben werden kann,
 - 29.2.1 leistet Proact entweder Unterstützung vor Ort, (sofern vereinbart, innerhalb vorgegebener Antwort- und Reaktionszeiten), und nimmt alle Anpassungen, Ersetzungen und/oder Reparaturen vor, um das Unterstützte Equipment wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen; oder
 - 29.2.2 sendet Proact mit Genehmigung des Kunden Ersatzteile, 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 der Herstellerempfehlungen oder Missbrauch des Unterstützten Equipments; 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 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 von den unter 31.1.1 bis 31.1.6 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 Einschätzung von Proact unwirtschaftlich wird, Equipment aufgrund seines Alters zu unterstützen, das vom Originalhersteller aufgrund seines Zustands oder Alters nicht mehr unterstützt wird (und dieser Zustand nicht in der Sphäre von Proact begründet liegt), oder falls Ersatzteile nur noch zu unverhältnismäßigen Kosten bezogen werden können, kann Proact die Support Services mit einer Frist von zwei Monaten schriftlich gegenüber dem Kunden kündigen. Zuviel gezahlte Vergütung erhält der Kunde anteilig (in dreißigstel/Monat) zurückerstattet.

33. KOMPENSATION

Wenn die Erbringung der Support Services durch Proact den Erwerb von Unterstützungsleistungen des Herstellers beinhaltet und Kosten für die Verlängerung von Wartungsverträgen anfallen, ohne dass der Kunde eine entsprechende Vertragslaufzeit mit Proact hat, zahlt der Kunde diese Wartungskosten vollständig zusätzlich zur fälligen Vergütung.

BERATUNGSLEISTUNGEN

Bei der Erbringung von Beratungsleistungen, gilt Ziff. 34:

34. ABSTANDNAHME ODER ÄNDERUNGEN

Der Kunde ist sich bewusst, dass Proact den Einsatz seiner Berater und Ingenieure sorgfältig planen muss. Wenn der Kunde von einem vereinbarten Termin für eine Beratungsleistung Abstand nimmt (Absage), oder eine wesentliche Änderung wünscht (vorübergehend oder endgültig), werden folgende Stornierungskosten berechnet:

- 34.1 Absage oder Änderung innerhalb von 24 Stunden vor Beginn der Leistungen: 75% der vereinbarten Vergütung;
- 34.2 Absage oder Änderung innerhalb von 24 bis 96 Stunden vor Beginn der Leistungen: 50% der vereinbarten Vergütung;
- 34.3 Absage bei über 96 Stunden vor Beginn der Leistungen: 25% der vereinbarten Vergütung.

MANAGED SERVICES

Bei der Erbringung von Managed Services gelten die Ziffern 35: bis einschließlich 44:

35. 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.

36. LEISTUNGSBEGINN UND ABNAHME

- 36.1 Proact teilt dem Kunden den Beginn der Dienstleistung für jeden Managed Service mit. Der Kunde prüft anhand der vereinbarten Abnahmekriterien die Servicefunktionen zum Leistungsbeginn 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 Leistungsbeginn mitteilen. Dies setzt einen neuen Abnahmeprozess in Gang.
- 36.2 Wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nach Ziff. 37.1 nicht nachkommt, gilt der Managed Service als zum Leistungsbeginn abgenommen.
- 36.3 Proact ist berechtigt, die Managed Services ab Leistungsbeginn in Rechnung zu stellen.
- 36.4 Vereinbarte Teilleistungen werden ab dem jeweiligen Leistungsbeginn in Rechnung gestellt.

37. EQUIPMENT

Allgemeines

- 37.1 Equipment wird von Proact (dem 'Provider') dem Kunden (dem 'Empfänger') an seinem Betriebsort für die Durchführung der Managed Services zur Verfügung gestellt.
- 37.2 Eine Eigentumsübertragung findet nur statt, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.
- 37.3 Der Provider gewährleistet, dass
- 37.3.1 er verfassungsbefugt bzgl. des Equipments ist und diese Verfügungsbefugnis sich über die vertraglich zugesicherten Leistungen erstreckt; und
 - 37.3.2 das Equipment für den Vertragszweck geeignet ist und bleibt, die Spezifikationen erfüllt und weiterhin erfüllen wird.
- 37.4 Falls das durch den Provider bereitgestellte Equipment an einem Betriebsort des Empfängers aufgestellt ist, hat dieser
- 37.4.1 dem 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; und,
 - 37.4.2 unter Berücksichtigung angemessener Sicherheitsmaßnahmen dem Provider innerhalb einer angemessenen Frist Zutritt zu dem Equipment zu gewähren und ihm das Equipment auf Verlangen zurückzugeben; und
 - 37.4.3 es zu unterlassen, einem 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.

Leasinggeräte

- 37.5 Der Kunde ist sich bewusst, dass das Eigentum an den durch Proact bei der Erbringung der Managed Services bereitgestelltem oder benutztem Equipment bei einem Leasinggeber liegt kann (oder auf diesen übertragen werden kann) oder dass das Equipment möglicherweise dem Leasinggeber verpfändet oder als Sicherheit für die Bezahlung aller von Proact geschuldeten Verbindlichkeiten dient, die aus Miet- oder Finanzierungsleasingvertrag entstehen können. Der Leasinggeber wird nicht Vertragspartei. Sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertrag bestehen nur zwischen Proact und dem Kunden.
- 37.6 Der Kunde gewährt dem Leasinggeber zu Prüfzwecken oder aus sonstigen vertretbaren Gründen Zugang zu geleastem Equipment und überlässt dem Leasinggeber das Equipment auf erste Anforderung, ohne dass der Kunde sich auf ein Zurückbehaltungsrecht berufen kann, sobald der Vermieter die Herausgabe geltend macht, weil Proact ihren Pflichten gegenüber dem Vermieter nicht nachkommt. Der Kunde veranlasst die Lieferung des Equipments zu den Räumlichkeiten des Vermieters oder an einen von diesem bestimmten Ort.
- 37.7 Falls der Kunde das von Proact bereitgestellte Equipment nach Ziff. 38.6 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. Ziff. 12.3 findet entsprechende Anwendung.
- 37.8 Die Bestimmungen der Ziffern 38.1 bis 37.7 können von den Parteien nicht abbedungen werden.

Vom Kunden in Zahlung gegebenes Equipment

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 wird

den Kaufpreis oder die Gutschrift erst freigeben, wenn das Equipment von Proact akzeptiert wird (Abnahme).

38. BACKUPS

Bandsicherungen

38.1 Falls im Rahmen der Managed Services eine Bandsicherung vorgesehen ist, werden die Parteien – sofern nicht anderweitig vereinbart – regelmäßige Abholtermine dieser Sicherungsbänder durch den Kunden vereinbaren. Der Gefahrübergang an den Sicherungsbändern geht bei Verlassen der Betriebsstätte der Proact auf den Kunden über. Wenn die Archivierung bei Dritten vereinbart ist, haftet Proact nicht für einen Verlust der Kundendaten. Schadenersatzzahlungen des Dritten werden durch Proact an den Kunden weitergereicht.

Business Continuity, Disaster Recovery

38.2 Sofern die vereinbarten Leistungen keine Sicherung beinhalten, ist Proact dennoch berechtigt (wenn auch nicht verpflichtet) Sicherungskopien (Backups) der Kundendaten in verschlüsselter Form für Zwecke der Notfallwiederherstellung (Disaster Recovery) und Unternehmensfortführungssicherung (Business Continuity) zu erstellen und aufzubewahren.

Rückgabe von Sicherungskopien bei Vertragsbeendigung

38.3 Umfassen die mit dem Kunden vereinbarten Managed Services die Erstellung von Backups und erhält Proact innerhalb von einem Monat nach Vertragsbeendigung eine schriftliche Aufforderung, dem Kunden diese Backups auszuhändigen, liefert Proact diese nach Möglichkeit mit 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 anderen gängigen vom Kunden gewünschten und von Proact unterstützten Format ausgehändigt werden. Der Kunde trägt die Kosten für die Überlassung der Backups (nach den jeweils geltenden Tagessätzen von Proact). Nach Ablauf der Anforderungsfrist oder sofern Proact dem Kunden die angeforderten Backups schon früher geliefert hat, wird Proact die Kundendaten von ihren Systemen löschen und alle in ihrem Besitz oder unter ihrer Kontrolle befindlichen Kundendaten von ihren Systemen löschen oder anderweitig vernichten und entsorgen, sofern keine anderslautenden Aufbewahrungspflichten bestehen.

39. GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN

39.1 Proact kann geplante Wartungsarbeiten ausführen (einschließlich Wartungsarbeiten, die als risikobehaftet gelten).

39.2 Proact wird nach Möglichkeit,

39.2.1 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

39.2.2 sich mit dem Kunden über geplante Wartungsarbeiten abstimmen, wenn die Managed Services auf Equipment erbracht werden, das ausschließlich der Kunde nutzt.

39.3 Proact ist berechtigt, operative Aufgaben (wie etwa das Erstellen von Backups) ohne vorherige Ankündigung durchzuführen.

40. FLEXIBILITÄT UND VERGÜTUNG

40.1 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 Mindestabnahme liegt, ist die Mindestabnahme Grundlage für die Berechnung.

40.2 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.

40.3 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 Mindestabnahmepflicht für Managed Services vorsieht, kann der Umfang der Managed Services nicht unter den Wert der Mindestabnahmepflicht reduziert werden. Soweit gesetzlich zulässig darf Proact zu gegebener Zeit die Vergütung für alle Leistungen erhöhen, wenn Lieferanten von Proact ihrerseits ihre Preise um mehr als zehn Prozent erhöht haben. 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.

- 41. BEZAHLUNG FÜR DEDIZIERTES EQUIPMENT BEI VORZEITIGER KÜNDIGUNG**
- 41.1 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
- 41.1.1 verpflichtet dieses Equipment zum Verkehrswert Proact abzukaufen, oder
- 41.1.2 falls es sich um geleastes Equipment handelt wahlweise die zum Beendigungszeitpunkt noch ausstehenden Leasingraten für das Equipment zu zahlen oder zum Verkehrswert zu kaufen.
- 41.2 Der nach Ziff. 41.1 geschuldete Betrag ist in gleichen monatlichen Raten über die noch verbleibende Dauer der Mindestlaufzeit ab dem Beendigungsdatum zu bezahlen. Die Abrechnung erfolgt monatlich.
- 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 bleibt bis zur vollständigen Bezahlung vorbehalten.
- 41.4 Entscheidet sich der Kunde gemäß Ziff. 41.1.2 gegen den Kauf des Equipments, dann erfüllt Proact, vorbehaltlich der Zahlung der in Ziff. 41.2 aufgeführten monatlichen Raten der ausstehenden Mietkosten, sämtliche ihr obliegenden Verpflichtungen gegenüber dem Leasinggeber, einschließlich der Zahlung fälligen Leasingraten. Der Kunde darf das Equipment während der Mindestlaufzeit im vertraglichen Umfang nutzen; im Anschluss an die Mindestlaufzeit ist Proact berechtigt, das betreffende Equipment zurückzuholen, zu veräußern oder anders darüber zu und den Vertrag zu kündigen.
- 42. AUDIT**
- 42.1.1 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, um: die Richtigkeit der Abrechnungen zu überprüfen oder
- 42.1.2 zu prüfen, ob Vertragspflichten eingehalten werden.
- 42.2 Proact kann die IT-Umgebung des Kunden manuell oder automatisiert zu überwachen. Scannen. Der Kunde ist verpflichtet, bei Vorliegen entsprechender Lizenzbedingungen von Drittprodukten, Zugang zu seinen Systemen, Betriebsstätten, Angestellten und relevanten Unterlagen in angemessenem Umfang zu gewähren, um:
- 42.2.1 die Einhaltung der Lizenzbedingungen für Drittanbieterprodukte zu prüfen; und
- 42.2.2 die Einhaltung der Ziff. 5 zu prüfen.
- 42.3 Will der Kunde sein Auditrecht gemäß Ziff. 42.2 ausüben, muss er
- 42.3.1 die geltenden Sicherheits- und Vertraulichkeitsregelungen von Proact in Zusammenhang mit dem Audit einhalten;
- 42.3.2 Den Audittermin nach Möglichkeit mindestens einen Monat im Voraus schriftlich anzukündigen; sowie
- 42.3.3 dafür Sorge tragen, dass der Geschäftsbetrieb der Proact nicht unangemessen eingeschränkt wird.
- 42.4 Die Parteien tragen ihre nach Ziff. 42.2. entstehenden Kosten und sonstigen Aufwendungen jeweils selbst, außer, 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 notwendigen angefallenen Kosten.
- 43. KUNDENANWENDUNGEN UND NIS-VERORDNUNG**
- Der Kunde wird Proact schriftlich benachrichtigen, wenn die Nichtverfügbarkeit einer Kundenanwendung, die auf einer von Proact bereitgestellten Infrastruktur läuft, eine "erhebliche Auswirkung" im Sinne von Artikel 4 der Durchführungsverordnung (EU) 2018/151 der Kommission haben könnte. Insbesondere wenn eine Nichtverfügbarkeit folgende Auswirkungen haben kann:
- 43.1 Ein von einem Digital-Dienstleister erbrachter Dienst ist für mehr als 5.000.000 Benutzerstunden nicht verfügbar, wobei sich der Begriff Benutzerstunden auf die Anzahl der betroffenen Nutzer in der Europäischen Union für eine Dauer von 60 Minuten bezieht;
- 43.2 einen Verlust der Integrität, Authentizität oder Vertraulichkeit der gespeicherten oder übertragenen oder verarbeiteten Daten oder der damit verbundenen Dienste, die von einem Netz-

- und Informationssystem eines digitalen Diensteanbieters angeboten werden oder über ein Netzwerk und Informationssystem zugänglich sind, von dem mehr als 100 000 Nutzer in der Europäischen Union betroffen sind;
- 43.3 eine öffentliche Gefahr oder ein Risiko für die öffentliche Sicherheit oder den Verlust von Menschenleben; und/oder
- 43.4 einen Sachschaden für mindestens einen Nutzer in der Europäischen Union, von mehr als 1.000.000,00 EUR.

PUBLIC CLOUD SERVICES (ÖFFENTLICHE INTERNETDIENSTLEISTUNGEN)

Bei der Erbringung Public Cloud Services gilt Ziff. 44:

44. PUBLIC CLOUD SERVICES

- 44.1 Die Entgelte für den Public Cloud Service werden vom Serviceanbieter auf Basis der Datennutzung und der jeweiligen Preisliste festgelegt. Der Kunde ist sich darüber bewusst, dass diese Vergütung schwanken kann und daher die 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.
- 44.2 Unbeschadet etwaiger Rechte, die den Parteien vertraglich zustehen, kann Proact die von einem Public Cloud Service abhängigen Managed Services den 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.
- 44.3 Vorbehaltlich der Ziff. 6 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) 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 öffentlichen Dienstleisters, 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.
- 44.4 Vorbehaltlich Ziff. 11.1 dieser AGB und ungeachtet der anderen Bestimmungen der Ziff. 11 ist 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, auf die vom Kunden an Proact in den letzten 6 Monaten vor dem Haftungsfall gezahlte Vergütung beschränkt.
- 44.5 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.

FINANZIERTES EQUIPMENT

Wenn drittfinanziertes Equipment bereitgestellt wird, Gelten die Ziffern 45 bis einschließlich 47:

45. VERSICHERUNGEN

- 45.1 Wird das Equipment in einer Betriebsstätte des Kunden vorgehalten, hat der Kunde die Geräte 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.
- 45.2 Auf Verlangen von Proact wird der Kunde den ausreichenden Versicherungsschutz nachweisen.
- 45.3 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.

- 45.4 Der Kunde trägt das Risiko des Verlustes oder der Beschädigung des Equipments, gleich aus welchem Grund.
46. **HAFTUNG**
Vorbehaltlich Ziff. 11.1 und unbeschadet der Ziffern 11.5 und 11.6 ist die Haftung von Proact, gleich aus welchem Rechtsgrund, für die Bereitstellung des Equipments im Rahmen eines Finanzierungsvertrags auf den Gesamtbetrag beschränkt, den der Kunde im Rahmen des Finanzierungsvertrags tatsächlich gezahlt hat.
47. **KÜNDIGUNG**
Für den Fall, dass der Vertrag von Proact gemäß Ziff. 14 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.

LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN

48. LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN

Die nachfolgenden Regelungen sind ausschließlich in dem Land gültig, in dem Proact ihren Sitz hat. Falls sich die Ziffern 1 bis 42 und die nachfolgenden Ziffern widersprechen, haben die nachfolgenden Regelungen Vorrang. Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind in den deutschen AGB nur die Regelungen für Deutschland enthalten. Die internationale Version der AGB ist unter <https://www.proact.eu/en/about-us/terms-and-conditions/> abrufbar.

49. Deutschland

Für die Kunden der Proact Deutschland GmbH gelten die folgenden spezifischen Regelungen:

- 49.1 Für das in Ziff. 1.1 definierte Zahlungsziel gilt eine Dauer von 30 Tagen ab Rechnungszugang, sofern nicht abweichend vereinbart. Zahlt der Kunde die geschuldete Vergütung nicht oder nicht vollständig innerhalb des Zahlungsziels, kann Proact seine Lieferungen und/oder Leistungen an den Kunden aussetzen, ohne dass es der Fristsetzung nach Ziff. 4.10 bedarf.
- 49.2 Für den in den Ziffern 4.2, 4.4, 31.3 und 38.3 angewandten Begriff "Tagessatz" gilt hier, bei entsprechender Definition des Vertrags, die jeweils angegebene nächstkleinere Einheit, wie Stunden oder Minuten. Die kleinste Einheit sind 15 Minuten.
- 49.3 Sämtliche Gewährleistungsansprüche die gesetzlich vorgesehen sind, verjähren innerhalb eines Jahres nach Lieferung oder Abnahme.
- 49.4 Ziff. 4.9 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.
- 49.5 Die Ziffern 11.1 und 11.3 werden durch die folgende neue Ziff. 11.1 ersetzt:
- 11.1.1 *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 an Leben, Körper oder Gesundheit.*
- 11.1.2. *Unbeschadet der Haftung nach Klausel 11.1.1 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. Die Gesamthaftung ist insgesamt auf EUR 10.000.000 (zehn Millionen Euro) begrenzt.*
- 11.1.3. *Unbeschadet der Haftung nach den Ziffern 11.1.1 und 11.1.2 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.

- 11.1.4 *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 11.1.1 und 11.1.2 vorliegen.*
 - 11.1.5. *Die Haftungsbegrenzungen nach Ziff. 11 bestehen nicht, wenn eine Haftung zwingend gesetzlich vorgeschrieben ist. Dies gilt insbesondere im Anwendungsbereich des Produkthaftungsgesetzes oder bei ausdrücklicher Übernahme einer Garantie durch Proact.*
 - 11.1.6. *Alle Ansprüche verjähren innerhalb eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn. Ausgenommen hiervon ist die Anspruchstellung nach den Ziffern 11.1.1, 11.1.2 und 11.5.*
 - 11.1.7 *Die Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von Proact, sowie in Fällen des Verschuldens bei Vertragsschluss und unerlaubten Handlungen.*
- 49.6 Die Ziffer 24.1.31 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.
- 49.7 Die Ziffer 24.2 wird durch folgende Regelung ersetzt:
[Vorbehaltlich Ziff. 24.3]:
- 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 Prüfzwecken 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 11 und sind im Übrigen ausgeschlossen.*