

**PROACT**

# Allgemeine Geschäftsbedingungen

Proact Deutschland GmbH – v1.11

17. Oktober 2022

## Inhaltsverzeichnis

---

1.	AUSLEGUNG .....	4
2.	VERTRAGSGRUNDLAGE .....	7
3.	PFLICHTEN DES KUNDEN .....	7
4.	VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN.....	8
5.	KUNDENDATEN .....	9
6.	VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN .....	10
7.	BETRIEBSÜBERGANG .....	11
8.	GEHEIMHALTUNG .....	11
9.	GEISTIGES EIGENTUM .....	11
10.	PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VON DRITTANBIETERN.....	12
11.	HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND -BESCHRÄNKUNG.....	12
12.	FREISTELLUNG .....	13
13.	VERSICHERUNG.....	14
14.	VERTRAGSBEENDIGUNG UND AUSSETZUNG.....	14
15.	STREITBEILEGUNG.....	15
16.	ÄNDERUNGEN .....	15
17.	MITTEILUNGEN .....	16
18.	UNWIRKSAMKEIT .....	16
19.	ABTRETUNG, UNTERAUFTRAGNEHMER UND KONTROLLWECHSEL .....	16
20.	VERTRAG ZUGUNSTEN DRITTER .....	16
21.	HÖHERE GEWALT .....	16
22.	ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN .....	16
23.	ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSBARKEIT .....	17
24.	GEWÄHRLEISTUNG .....	17
25.	LIEFERUNG .....	18
26.	EIGENTUMS- UND GEFAHRENÜBERGANG.....	18
27.	GEWÄHRLEISTUNG .....	18
28.	SERVICEVEREINBARUNG (SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA).....	19
29.	FEHLERSUCHE (TROUBLESHOOTING) UND ANWESENHEIT VOR ORT .....	19
30.	ERSATZTEILE .....	20
31.	WARTUNGSAUSSCHLUSS .....	20
32.	END OF LIFE / ALTGERÄTEREGELUNG.....	20
33.	KOMPENSATION.....	20
34.	ABSTANDNAHME ODER ÄNDERUNGEN.....	21
35.	PERSONALDIENSTLEISTUNGEN.....	21
36.	BERATERVERWALTUNG .....	21
37.	VERFÜGBARKEIT .....	21
38.	VERTRAGSLAUFZEIT FÜR DIE MANAGED SERVICES .....	22
39.	LEISTUNGSBEGINN UND ABNAHME .....	22
40.	KUNDENVERANTWORTLICHKEITEN .....	22

41. EQUIPMENT .....	23
42. BACKUPS .....	24
43. GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN .....	24
44. FLEXIBILITÄT UND VERGÜTUNG .....	24
45. BEZAHLUNG FÜR DEDIZIERTES EQUIPMENT BEI VORZEITIGER KÜNDIGUNG .....	24
46. ÜBERPRÜFUNG .....	25
47. KUNDENANWENDUNGEN UND NIS-VERORDNUNG .....	25
48. PUBLIC CLOUD SERVICES .....	26
49. VERSICHERUNGEN .....	26
50. HAFTUNG .....	27
51. KÜNDIGUNG .....	27
52. GESETZE VON DRITTLÄNDERN .....	27
53. LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN .....	27
54. DEUTSCHLAND .....	27
55. VEREINIGTES KÖNIGREICH .....	29

**DIE VORLIEGENDEN ALLGEMEINEN GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)** sowie etwaige weitere im Vertrag festgelegten Bedingungen sowie weitere Bedingungen von Drittanbietern bilden die Grundlage, auf der Proact dem Kunden Waren zur Verfügung stellt und/oder Leistungen gegenüber dem Kunden erbringt. In Ziff. 53 sind abweichende Bestimmungen enthalten, die nur für Verträge mit der Proact Deutschland GmbH und/oder der ahd GmbH & Co KG gelten.

## ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN

### 1. AUSLEGUNG

Zu den vorliegenden AGB gelten folgende Definitionen und Auslegungsregeln:

#### 1.1 Definitionen:

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

<b>Mindestlaufzeit</b>	Mindestdauer der Bereitstellung von Managed Services.
<b>Mindestzusage Mindestumsatz</b>	Finanzielle vertraglich vereinbarte Mindestverpflichtung für Managed Services.
<b>Partei / Parteien</b>	Eine Vertragspartei / die Vertragsparteien.
<b>Personaldienstleistungen</b>	Beratungsleistungen zu deren Ausübung Proacts Ingenieure und/oder Berater vorübergehend und zeitlich befristet für den Kunden tätig werden.
<b>Personenbezogene Daten</b>	die gemäß Art. 4 Nr. Absatz 1 der DSGVO definiert werden.
<b>Proact</b>	Tochtergesellschaft der Proact Group, die Vertragspartei ist und die dem Kunden die Lieferungen und/oder Leistungen zur Verfügung stellt bzw. erbringt.
<b>Proact Finance</b>	Proact Finance AB (org no: 556396-0813) Gesellschaft nach schwedischem Recht mit Sitz in: Kistagängen 2, Box 1205, SE-164 28, Kista, Sweden.
<b>Proact Group</b>	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 von Fall zu Fall, jede der Tochtergesellschaften.
<b>Public Cloud Service Provider</b>	Drittanbieter von Infrastrukturdiensten, der in großem Umfang Dienstleistungen für eine große Anzahl von Kunden erbringt, einschließlich aber nicht beschränkt auf z.B. Amazon Web Services, Google Inc. oder Microsoft Azure.
<b>Public Cloud Service</b>	Dienst, der Teil eines Managed Services ist und Infrastrukturdienste umfasst, welche von einem Public Cloud Service Provider bereitgestellt werden.
<b>Rechte an geistigem Eigentum</b>	Patente, Marken, Dienstleistungsmarken, Designrechte (eintragungsfähig oder nicht), Anmeldungen für eines dieser vorstehenden Rechte, Urheberrechte, einschließlich Rechte an Datenbanken, Handelsnamen oder Firma und sonstige Namensrechte, sowie weitere ähnliche Rechte oder Verpflichtungen, seien sie eintragungsfähig oder nicht, in den Vereinigten Staaten von Amerika, dem Vereinigten Königreich oder einem Staat des Europäischen Wirtschaftsraums.
<b>Service Credits</b>	Die im SLA festgelegten Beträge, die Proact dem Kundenkonto gutschreibt, falls Proact die vertraglich vereinbarten Service Level nicht einhält.
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	Die vertraglich vereinbarte Verfügbarkeit für Services, welche im Rahmen eines zu erbringenden Dienstes gelten soll, dargelegt im Dokument „SLA“ oder im entsprechenden Anhang/Anlage zum Managed Services Vertrag.
<b>Service Metadaten</b>	Daten, die der Kunde Proact für die Erbringung der Dienstleistung zur Verfügung stellt, oder die von Proact im Laufe der Erbringung der Dienstleistung(en) gesammelt wurden.
<b>Servicebeginn</b>	Ein dem Kunden von Proact mitgeteiltes Datum, ab dem die vertraglich festgelegten Managed Services betriebsbereit sind.
<b>Steuerung (und Kontrolle / Kontrolliert)</b>	Die Befugnis, ein Unternehmen direkt und/oder indirekt über das Management anzuleiten oder zu beeinflussen, als Ergebnis des Besitzes oder der Kontrolle von 50 % oder mehr der stimmberechtigten Aktien, eines Vertrages, der Satzung oder auf andere Weise
<b>Support Services</b>	Technische Unterstützung und/oder Reparaturleistungen (Wartung).
<b>Unterstütztes Equipment</b>	Jedes Gerät (einschließlich einzelner Bestandteile), für das Proact die im Vertrag vereinbarten Supportleistungen erbringt.
<b>Verantwortlicher</b>	Gemäß der Definition in Art. 4 Nr. 7 DSGVO.
<b>Vergütung</b>	Vertraglich festgelegte Entgelte, die vom Kunden an Proact zu zahlen sind.

<b>Verkehrswert</b>	Der Preis, zu dem Proact das Equipment nach eigener Einschätzung vernünftigerweise verkauft hätte, wenn sie es zu dem Zeitpunkt der ursprünglichen Bereitstellung verkauft hätte, zuzüglich der dazugehörigen Wartungskosten und Support-Services, abzüglich der linearen Abschreibung über einen der Mindestlaufzeit entsprechenden Zeitraum ab dem Startdatum der Dienstleistung (falls es vor dem Startdatum bereitgestellt wurde) oder dem Datum der tatsächlichen Bereitstellung (falls es an oder nach dem Startdatum bereitgestellt wurde) jeweils zuzüglich der Kosten und Auslagen, die Proact üblicherweise bei einer Übereignung des Equipments an den Kunden entstehen würden.
<b>Vertrag</b>	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, hierauf Bezug nimmt oder anderweitig diese AGB inkludiert.
<b>Vertragslaufzeit</b>	Laufzeit des Vertrags, die mit dem Datum der letzten Vertragsunterschrift beginnt und die mit dem im Vertrag festgelegten Zeitpunkt endet.
<b>Vertrauliche Informationen</b>	(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; hiervon ausgenommen sind Informationen, die: (a) der Öffentlichkeit allgemein zugänglich sind oder werden (außer dies geschieht, weil die empfangenden Partei oder ihre Vertreter diese vertragswidrig offenlegen); (b) der empfangenden Partei bereits vor der Preisgabe durch die offenlegende Partei auf nichtvertraulicher Basis bekannt waren; (c) der empfangenden Partei auf nichtvertraulicher Basis durch eine Person, welche nach dem Wissen der empfangenden Partei, nicht durch eine Geheimhaltungsvereinbarung mit der offenlegenden Partei verbunden ist oder der anderweitig die Preisgabe der Information an die empfangenden Partei untersagt war, zur Verfügung gestellt wurden oder werden; (d) gemäß einer schriftlichen Vereinbarung der Parteien als nicht vertraulich gelten oder offengelegt werden können; oder (e) die von der empfangenden Partei oder für sie entwickelt wurden; unabhängig von den von der offenlegenden Partei offengelegten Informationen.
<b>Zahlungsziel</b>	10 Tage ab dem Rechnungsdatum, sofern nicht im Vertrag ein abweichendes Zahlungsziel vereinbart wurde.

- 1.2 Die Überschriften von Paragraphen und/oder einzelner Abschnitte dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) haben rein deskriptiven Charakter und bleiben bei der Auslegung unbeachtet.
- 1.3 Soweit sich aus dem Zusammenhang nichts anderes ergibt, schließen Begriffe, die in der Einzahl verwendet werden, auch die Mehrzahl ein und umgekehrt.
- 1.4 Soweit sich aus dem Zusammenhang nichts anderes ergibt, schließen Begriffe, die für ein Geschlecht verwendet werden, auch die anderen Geschlechter ein.
- 1.5 Der Verweis auf ein Gesetz ist als Verweis auf die gesetzliche Bestimmung in der jeweils gültigen Fassung zu verstehen und schließt alle untergeordneten Gesetze oder Verordnungen ein, die von Zeit zu Zeit auf ihrer Grundlage erlassen werden.
- 1.6 Anwendbare Gesetze, bzw. anwendbares Recht bezieht sich ausschließlich auf Rechtsvorschriften die für Proact zwingend gelten.
- 1.7 Soweit in diesen AGB Schriftform vereinbart ist, ist diese auch durch Textform gewahrt, soweit die Textform nicht ausdrücklich ausgeschlossen ist.

- 1.8 Unterlassungspflichten sind so zu verstehen, dass die verpflichtete Partei die betreffende Handlung auch nicht mittelbar durch Dritte vornehmen lassen darf. Die verpflichtete Partei ist für eine entsprechende Weiterverpflichtung verantwortlich.
- 1.9 Verweise auf Ziffern beziehen sich auf die einzelnen Kapitel und Abschnitte dieser AGB.
- 1.10 Soweit Verweise auf AGB oder auf eine andere Vereinbarung oder ein anderes Dokument, auf das in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen Bezug vorhanden sind, beziehen sich diese auf die vorliegenden AGB oder Referenzdokumente im jeweils gültigen Zeitpunkt.
- 1.11 Bei Unklarheiten über juristische Fachbegriffe gilt zuerst die englische Version dieser AGB, abrufbar unter: <https://www.proact.eu/terms-and-conditions/> und englisches Rechtsverständnis.
- 1.12 Jede Bezugnahme auf einen englischen Rechtsbegriff für eine Handlung, einen Rechtsbehelf, ein Gerichtsverfahren, ein Rechtsdokument, einen Rechtsstatus, ein Gericht, einen Beamten oder einen Rechtsbegriff oder eine Sache gilt in Bezug auf eine andere Rechtsordnung als England als Bezugnahme auf denjenigen, der dem englischen Rechtsbegriff in dieser Rechtsordnung am nächsten kommt.

## **2. VERTRAGSGRUNDLAGE**

- 2.1 Ein Vertrag kommt wie folgt zustande:
  - 2.1.1 zum Zeitpunkt der letzten Unterzeichnung einer schriftlichen Vereinbarung zwischen den Parteien; oder
  - 2.1.2 sobald Proact eine schriftliche Annahmeerklärung abgibt oder die Bestellung anderweitig annimmt – z. B. durch Auslieferung der Ware.
- 2.2 Angebote von Proact sind unverbindlich und können von Proact jederzeit zurückgenommen oder geändert werden. Jede Kundenbestellung stellt ein Angebot zum Kauf der Waren bzw. Dienstleistungen nach Maßgabe des unverbindlichen Angebots von Proact (soweit ein solches vorliegt) sowie diesen AGB dar.
- 2.3 Im Falle eines Widerspruchs oder einer Unvereinbarkeit zwischen den Bestimmungen
  - 2.3.1 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen;
  - 2.3.2 des Vertrags oder einzelner Vertragsteile; oder
  - 2.3.3 von Referenzdokumenten, auf die im Vertrag ausdrücklich Bezug genommen wird; gilt die in dieser Ziff. 2.3 beschriebene Rangfolge, wobei die Bestimmungen in 2.3.1 Vorrang 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 verpflichtet sich,
  - 3.1.1 sicherzustellen, dass Vertragsbedingungen sowie alle von ihm übermittelten Spezifikationen vollständig und richtig sind;
  - 3.1.2 vor Vertragsschluss zu prüfen, dass alle im Vertrag getroffenen Annahmen korrekt und alle Schätzungen angemessen sind;
  - 3.1.3 sämtliche Mitwirkungspflichten zu erfüllen und allen sonstigen Verpflichtungen nachzukommen;
  - 3.1.4 sämtliche im Rahmen der Leistungserbringung notwendigen und nach Best-Practice Ansätzen üblichen Maßnahmen zu treffen, um Störfaktoren (z. B. Viren, Würmer, Trojaner) auf Geräten, die sich im Besitz von Proact befinden, von Proact verwaltet werden oder von Proact für die Nutzung des Kunden als Teil eines Dienstes bereitgestellt werden, sowie jeden unbefugten Zugriff auf diese Geräte zu verhindern;
  - 3.1.5 in Bezug auf von Proact zur Verfügung gestellten Sachen, die sich nicht im Eigentum des Kunden, jedoch in den Räumlichkeiten des Kunden, befinden:
    - 3.1.5.1 die Sachen bis zur Rückgabe an Proact auf eigene Gefahr zu verwahren und;
    - 3.1.5.2 die Sachen nur gemäß den Anweisungen von Proact oder nach vorheriger schriftlicher Vereinbarung zu verlegen, zu bewegen, zu entsorgen oder zu verwenden
    - 3.1.5.3 kein Etikett oder Identifikationsmerkmal an diesen Sachen zu entfernen oder unkenntlich zu machen; und
    - 3.1.5.4 ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Proact keiner anderen Person als einem Vertreter von Proact zu gestatten, die Sachen zu verändern, zu reparieren, zu warten oder zu erweitern;

- 3.1.6 alle Standardsoftware-Lizenzvereinbarungen, Endnutzer-Lizenzvereinbarungen oder die Endnutzer-Lizenzbedingungen, Support- oder Servicebedingungen oder andere Bedingungen, die für die Nutzung von Produkten und Dienstleistungen Dritter durch den Kunden gelten können, einzuhalten und, sein Einverständnis mit diesen durch Anklicken oder, falls nötig, durch Rücksendung eines unterschriebenen Exemplars an Proact oder den Verkäufer des Drittprodukts zu bestätigen;
- 3.1.7 die Waren bzw. Leistungen nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Proact zu verkaufen, weiterzuverkaufen, sonst wie zu vertreiben oder zu vermieten;
- 3.1.8 Proact bei der Erfüllung ihrer Vertragspflichten angemessen zu unterstützen; die Mitwirkungspflichten erstrecken sich insbesondere auf:
  - 3.1.8.1 das Gewähren von Zutritt für Vertreter, Berater oder Unterauftragnehmer von Proact zum Gelände und den Räumlichkeiten des Kunden, die im Rahmen der Erfüllung der vertraglichen Leistungen betreten werden müssen;
  - 3.1.8.2 Bereitstellung von Informationen und Materialien für Proact, die Proact nach vernünftigem Ermessen verlangen kann, und stellt sicher, dass diese Informationen in allen wesentlichen Aspekten korrekt sind;
  - 3.1.8.3 zur Berücksichtigung aller in Frage kommender Risiken und angemessene Vorbereitung der Räumlichkeiten für die Entgegennahme von Lieferungen und/oder Installation von Waren und/oder Bereitstellung bzw. Durchführung von Leistungen, einschließlich der unbehinderten Zufahrt von Lieferfahrzeugen auf das Betriebsgelände;
  - 3.1.8.4 zum Erwerb und der Aufrechterhaltung aller erforderlichen Lizenzen, Genehmigungen und Zustimmungen, die nicht im vertraglich vereinbarten Verantwortungsbereich von Proact liegen und die für die Waren und/oder Dienstleistungen vor einem mit Proact vereinbarten Start- oder Liefertermin erforderlich sein können;
  - 3.1.8.5 und zum Bereitstellen von Support-Feedback auf Anfrage und erlaubt Proact, die Rückmeldung die Rückmeldung im Namen des Kunden an Dritte weiterzuleiten;
- 3.1.9 alle geltenden Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften einzuhalten, angemessene Maßnahmen zur Betriebssicherheit zu treffen und eine angemessene Betriebshaftpflichtversicherung bei einem renommierten Versicherer abzuschließen und aufrechtzuerhalten.

#### **4. VERGÜTUNG UND ZAHLUNGSMODALITÄTEN**

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

#### **Zahlung**

- 4.6 Die Vergütung und alle sonstigen vertraglich vereinbarten Zahlungen verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer oder sonstiger öffentlich-rechtlicher Abgaben (Steuern,



Gebühren, Zölle). Der Kunde ist verpflichtet, die entsprechenden Beträge zusätzlich zur Vergütung und den sonstigen Zahlungen in der jeweils gesetzlich vorgeschriebenen Höhe und Art und Weise zu zahlen. Der Kunde hat alle fälligen Zahlungen ohne Zurückbehalt oder Abzug zu leisten, es sei denn, ein solcher ist nach geltendem Recht zulässig. Falls ein solcher Zurückbehalt oder Abzug zulässig ist, hat der Kunde Proact einen Ausgleichsbetrag zu zahlen, der dem Abzug entspricht, so dass der Gesamtbetrag dem Betrag ohne Zurückbehalt oder Abzug entspricht.

- 4.7 Gerät der Kunde in Verzug, ist die Forderung ab dem Fälligkeitsdatum mit 9 Prozentpunkten 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 Aufrechnungsverbot, soweit es sich nicht um unbestrittene oder rechtskräftig festgestellte Gegenforderungen handelt, und ein Zurückbehaltungsverbot, sofern dieses nicht auf demselben Vertragsverhältnis beruht.

## **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, sofern der Kunde die Vertragsverletzung nicht innerhalb einer von Proact gesetzten, angemessenen Frist beseitigt.
- 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,
  - 5.3.2 eine Verarbeitung durch Proact keine Schutzrechte Dritter verletzt; und
- 5.4 Der Kunde darf die von Proact im Rahmen des Vertrags bereitgestellten Dienste nicht für illegale, sittenwidrige, pornografische, verleumderische, irreführende oder betrügerische Zwecke nutzen, die die Rechte Dritter verletzen oder die nach Ansicht von Proact die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit oder Integrität der von Proact für den Kunden oder seine anderen Kunden bereitgestellten Dienste oder der von Proact gehosteten oder verarbeiteten Daten beeinträchtigen könnten, und der Kunde wird alle notwendigen Schritte unternehmen und allen angemessenen Aufforderungen von Proact nachkommen, um eine solche Nutzung, die gegen die Bedingungen dieser Bestimmung verstößt, zu korrigieren, einschließlich der Abmilderung solcher Risiken, die Proact identifizieren kann. Der Kunde darf, die von Proact erbrachten Dienstleistungen nicht zur Verarbeitung von Zahlungskartendaten nutzen, außer, eine solche Verarbeitung ist vertraglich vereinbart.
- 5.5 Proact speichert die Kundendaten an dem/den im Vertrag vereinbarten Ort(en) und darf die Kundendaten nicht ohne vorherige Zustimmung des Kunden verlagern.
- 5.6 Vorbehaltlich der Bestimmungen in Klausel 6 und der Bedingungen des Vertrags dürfen Proact und/oder die von ihr beauftragten Unterauftragsverarbeiter:
  - 5.6.1 Service-Metadaten an einem beliebigen Ort verarbeiten; und
  - 5.6.2 Service-Metadaten für eigene Zwecke nutzen, einschließlich zur Verbesserung, Änderung oder anderweitigen Verbesserung der Dienste von Proact.

**6. VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN**

- 6.1 Der Kunde versichert, dass er über alle notwendigen Einwilligungen verfügt, um eine rechtmäßige Übermittlung Personenbezogener Daten für Proact für die Dauer und den Zweck des Vertrags zu ermöglichen.
- 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, so- weit 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 sicherzustellen, dass die zur Verarbeitung personenbezogener Daten befugten Personen sich zur Vertraulichkeit verpflichtet haben zur Vertraulichkeit verpflichtet sind oder einer entsprechenden gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen;
  - 6.2.5 geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der Personenbezogenen Daten im Rahmen des Art. 32 DSGVO implementieren und aufrecht- erhalten.
  - 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. 6.2.7 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 Vorbehaltlich der Klausel 5.5: Der Kunde genehmigt im Rahmen von Auftragsverhältnissen, die Unterbeauftragung von mit Proact verbundenen Unternehmen und/oder anderer Dritten, soweit dies für die Lieferung der Produkte und/oder Dienstleistungen an den Kunden erforderlich ist. Proact ist für die ordnungsgemäße Leistungserbringung durch den Unterauftragnehmer verantwortlich.
- 6.7 Eine Liste der aktuellen Drittanbieter-Prozessoren von Proact (die Proact von Zeit zu Zeit aktualisieren kann) ist unter <https://www.proact.de/privacy/> sowie unter <https://www.ahd.de/datenschutzerklaerung/datenschutzerklaerung-unterauftragnehmer/> bei der ahd verfügbar. Aktualisierungen der Liste werden in einer Service-System Nachricht, E-Mail oder ähnlichem mitgeteilt.
- 6.8 Für den Fall, dass Proact personenbezogene Daten innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums in ein Gebiet außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums oder aus dem Vereinigten Königreich in ein Land außerhalb des Vereinigten Königreichs übermittelt, dann muss Proact:

- 6.8.1 das Datenschutzrecht in Bezug auf eine solche Übertragung einhalten und insbesondere sicherstellen, dass eine solche Übermittlung auf einer der folgenden Grundlagen erfolgt:
  - 6.8.1.1 einem Angemessenheitsbeschluss gemäß Artikel 45 DSGVO; oder
  - 6.8.1.2 (in Ermangelung eines Angemessenheitsbeschlusses gemäß Abschnitt 6.8.1.1) Standard-Datenschutzklauseln in Übereinstimmung mit Artikel 46 DSGVO; und
  - 6.8.1.3 in jedem Fall zusammen mit allen erforderlichen zusätzlichen Maßnahmen;
- 6.8.2 alle behördlichen Anfragen nach von Proact verarbeiteten personenbezogenen Daten prüfen und Anfragen, die nicht notwendig und verhältnismäßig sind, entsprechend einschränken und anfechten. Proact wird den Kunden benachrichtigen (sofern eine solche Benachrichtigung nicht gesetzlich verboten ist), um dem Kunden die Möglichkeit zu geben, die Offenlegung einzuschränken oder zu verhindern. Proact wird auch Anfragen ablehnen, die eine Benachrichtigung des Kunden verbieten; und
- 6.8.3 die persönlichen Daten nur an eine Stelle weitergeben, die nach geltendem Recht befugt ist, diese Daten von Proact anzufordern, und die speziell angeforderten persönlichen Daten nur unter bestimmten eingeschränkten Umständen zur Verfügung stellen.
- 6.9 Andere als die in Ziff. 6.6 im Vertrag oder in schriftlichen Anweisungen des Kunden genannten Unterauftragnehmer werden nicht genehmigt.
- 6.10 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.
- 6.11 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 zurückgeben. Der Kunde trägt alle Kosten, die hierdurch entstehen.
- 6.12 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 (oder den Mitarbeitern, leitenden Angestellten, Vertretern oder Beratern eines Mitglieds der Unternehmensgruppe, zu der die Partei gehört), die diese Informationen benötigen, um eigene Rechte oder Pflichten aus dem Vertrag erfüllen zu können. Die Parteien garantieren, dass vorgenannte Personen die Regelungen dieser Ziff. 8 einhalten; und
  - 8.2.2 soweit gesetzlich vorgeschrieben, oder gerichtlich oder von einer zuständigen Regulierungs- oder Aufsichtsbehörde (einschließlich der Börsenaufsicht) angeordnet.

## **9. GEISTIGES EIGENTUM**

- 9.1 Der Kunde ist sich darüber bewusst, dass Proact Wiederverkäufer von Waren und Leistungen Dritter ist und diese in der Regel mit Rechten an geistigem Eigentum behaftet sind. Der Kunde ist

- verpflichtet, sich an die jeweiligen Lizenzbestimmungen zu halten.
- 9.2 Soweit nicht ausdrücklich geregelt, gehen die bestehenden Rechte an geistigem Eigentum der Parteien oder Dritter 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, vorbehaltlich der Vertragsbestimmungen, und nur insoweit als dies für die Durchführung des Vertrags notwendig ist.
- 9.4 Bei einer durch Proact verursachten Verletzung des geistigen Eigentums Dritter oder falls eine solche Rechtsverletzung absehbar ist, wird Proact auf eigene Kosten und nach eigenem Ermessen entweder:
- 9.4.1 dem Kunden das Nutzungsrecht verschaffen;
  - 9.4.2 die Waren und/oder Dienstleistungen durch ausreichend lizenzierte ersetzen;
  - 9.4.3 die Waren und/oder Dienstleistungen so modifizieren, dass die Lizenz eingehalten wird; oder
  - 9.4.4 falls Proact keine der vorgenannten Optionen in zumutbarer Weise zur Verfügung steht, die rechtsverletzenden Waren 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 bereitgestellte Software über Proacts Infrastruktur, ist der Kunde verpflichtet für ausreichende Lizenzierung zu sorgen.

## **10. PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN VON DRITTANBIETERN**

- 10.1 Wenn die vertraglichen Leistungen Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern enthalten, wird Proact, soweit möglich und angemessen, etwaige Gewährleistungsrechte dem Kunden zuteilwerden lassen. Proact gewährt dem Kunden für Produkte und Dienstleistungen von Drittanbietern keine eigene Gewährleistung oder Garantie; diesbezügliche Garantie- oder Gewährleistungsansprüche sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen.
- 10.2 Wenn ein Teil der von Proact für den Kunden im Rahmen des Vertrages erbrachten Dienstleistungen von Produkten und Dienstleistungen Dritter abhängt und der Anbieter der Produkte und Dienstleistungen Dritter die Bereitstellung dieser Produkte und Dienstleistungen Dritter einstellt oder das Recht von Proact zur Erbringung von Dienstleistungen, die auf diesen Produkten und Dienstleistungen Dritter beruhen, kündigt, kann Proact unbeschadet der Rechte, die den Parteien zuvor im Rahmen des Vertrages entstanden sind, oder der anderen Rechtsbehelfe, Verpflichtungen oder Verbindlichkeiten im Rahmen des Vertrags auf eigene Kosten und nach eigenem Ermessen entweder:
- 10.2.1 Elemente des Dienstes durch alternative, für den Kunden akzeptable Produkte und Dienste Dritter ändern oder ersetzen;
  - 10.2.2 jeden Teil des Vertrages kündigen, der von solchen Produkten und Diensten Dritter abhängt; oder
  - 10.2.3 den gesamten Vertrag kündigen und dem Kunden alle im Voraus gezahlten Gebühren für die Waren und/oder Dienstleistungen abzüglich eines angemessenen Betrags für die Nutzung durch den Kunden vor der Abholung oder Kündigung zurückzahlen.

## **11. HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND -BESCHRÄNKUNG**

### Haftungsausschluss

- 11.1 Proact haftet unbegrenzt für:
- 11.1.1 von Proact vorsätzlich oder grob 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 entgangenen erwarteten Einsparungen oder
  - 11.2.9 indirekten 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 Ziffer 12.2 (Verarbeitung personenbezogener Daten, Verletzung geistigen Eigentums, Betriebsübergang und Rückgabe von 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 Backups, 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), seinen Verpflichtungen gemäß Ziff. 36 (Management von Beratern); oder Ziff. 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 der Verletzung von deren geistigem Eigentum, die sich aus der vertragsgemäßen Zurverfügungstellung oder Nutzung 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.
  - 12.2.4 jeglicher Haftung gemäß Ziff. 41.6, wenn der Kunde verpflichtet ist, Waren an einen

Leasinggeber zu liefern.

#### 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 Vervielfältigung 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 der entschädigenden Partei alle notwendigen und angemessenen Unterstützungsleistungen unverzüglich 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-, Arbeitgeberhaft- sowie Produkthaftpflicht.
- 13.2 Der Kunde kann hierüber Nachweise anfordern. Die Anforderung ist schriftlich zu stellen.

### 14. VERTRAGSBEENDIGUNG UND AUSSETZUNG

#### Aussetzung von Dienstleistungen

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

#### Außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund

- 14.4 Unbeschadet anderer vertraglicher oder sonstiger Rechte der Parteien, kann jede Partei den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos, schriftlich kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn
- 14.4.1 die Gegenpartei eine wesentliche Vertragspflicht verletzt und (wenn die Verletzung behebbar ist) diese Verletzung nicht innerhalb von 30 Tagen nach dem Zugang einer schriftlichen Zahlungsaufforderung behebt;
  - 14.4.2 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
  - 14.4.3 die Gegenpartei ihre Geschäftstätigkeit ganz oder zu einem wesentlichen Teil einstellt oder aufgibt oder dies jeweils ankündigt.

#### Folgen der Kündigung:

- 14.5 Sämtliche vereinbarten Vertragsbestimmungen, die zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung wirksam werden oder bleiben sollen, bleiben uneingeschränkt wirksam; die Kündigung berührt nicht die bei Vertragsbeendigung entstandenen Rechte, Rechtsmittel, Verpflichtungen oder Haftungsansprüche der Parteien.
- 14.6 Bei Vertragsbeendigung:

- 14.6.1 Proact stellt die Erbringung sämtlicher vertraglicher Leistungen ein.
  - 14.6.2 Die Nutzung sämtlicher vertragsgemäß überlassener Gegenstände, Informationen und des Equipments ist einzustellen und zurückzugeben.
  - 14.6.3 Soweit noch nicht geschehen, stellt Proact alle bereits gelieferte Waren und/oder bereits erbrachten Leistungen in Rechnung. Unstrittige Forderungen sind innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist zu begleichen.
  - 14.6.4 Der Kunde begleicht sämtliche noch ausstehenden unstrittigen Forderungen innerhalb der vereinbarten Zahlungsfrist.
- 14.7 Ungeachtet der Ziff. 6.11: Sofern Proact spätestens 30 Tage nach Vertragsbeendigung eine schriftliche Anfrage zur Lieferung von Kundendaten an den Kunden erhält, wird Proact diese Kundendaten so schnell wie möglich an den Kunden zurücksenden, entweder in dem Format, in dem die Kundendaten gespeichert wurden oder in einem anderen gängigen Format, das zu diesem Zeitpunkt vom Kunden billigerweise verlangt werden kann. In jedem Fall hat der Kunde die angemessenen Entgelte, die für die Überlassung anfallen (berechnet nach üblichen, zum jeweiligen Zeitpunkt geltenden Tagessätzen) für die Rückgabe der Kundendaten zu zahlen.
- 14.8 Nach Ablauf der 30-tägigen Anforderungsfrist nach Ziff. 14.4 oder, falls Proact dem Kunden die angeforderten Kundendaten früher geliefert hat, wird Proact alle in ihrem Besitz oder unter ihrer Kontrolle befindlichen Kundendaten aus ihren Systemen löschen oder anderweitig vernichten oder entsorgen.
- 14.9 Sofern eine Partei durch Gesetz 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 erwachsene Unstimmigkeit 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 Streitigkeiten durch ein Schiedsverfahren nach der Schiedsgerichtsordnung der deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit e. V. (DIS) unter Ausschluss des ordentlichen Rechtswegs endgültig entschieden. Diese Schiedsgerichtsordnung gilt als durch Verweis in diese Klausel 15.3 aufgenommen und:
- 15.3.1 die Zahl der Schiedsrichter ist eins;
  - 15.3.2 der Sitz oder der Gerichtsort des Schiedsverfahrens ist Berlin; und
  - 15.3.3 die Sprache, die im Schiedsverfahren zu verwenden ist, ist Englisch.
- 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 Soweit im Vertrag oder in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen nichts anderes bestimmt ist, bedürfen sämtliche Mitteilungen einer Partei an die andere Partei in Zusammenhang mit dem Vertrag 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](mailto: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. UNWIRKSAMKEIT**

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

**19. ABTRETUNG, UNTERAUFTRAGNEHMER UND KONTROLLWECHSEL**

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

**20. VERTRAG ZUGUNSTEN DRITTER**

Dritte können sich nicht auf Vertragsbestimmungen berufen oder diese durchsetzen.

**21. HÖHERE GEWALT**

- 21.1 Keine der Parteien handelt vertragswidrig oder haftet für Verzögerungen, wenn diese auf Ereignisse, Umstände oder Ursachen zurückzuführen ist, die außerhalb ihrer Kontrolle liegen. Solche Umstände oder Ursachen sind insbesondere:
- 21.1.1 Überschwemmung, Dürre, Erdbeben oder andere Naturkatastrophen,
  - 21.1.2 Epidemien oder Pandemien,
  - 21.1.3 Terroristische Angriffe, Bürgerkrieg, zivile Unruhen oder Aufstände, Krieg, Kriegsbemühungen oder bevorstehende Kriege, bewaffnete Konflikte, Verhängung von Sanktionen, Embargo oder Abbruch diplomatischer Beziehungen,
  - 21.1.4 Nukleare, chemische oder biologische Verunreinigung oder Überschallknall,
  - 21.1.5 Jedes Recht oder jede Regierungsanweisung oder Anweisung einer Behörde, insbesondere jede Abriegelung, Export- oder Importbeschränkung, Kontingentierung oder Verbot, fehlende Lizenzerteilung oder Zustimmung,
  - 21.1.6 Einsturz von Gebäuden, Feuer, Explosion oder Unfall, und
  - 21.1.7 jeder Arbeits- oder Handelskampf, Streik oder Aussperrung.
- 21.2 Unter den in Ziff. 21.1 genannten Umständen bekommt die betroffene Partei eine angemessene Fristverlängerung für die Erfüllung ihrer Pflichten eingeräumt. Dauert die Verspätung oder Nichterfüllung länger als drei Monate, kann die Gegenpartei den Vertrag mit einer Frist von einer Woche schriftlich kündigen. Vertragsverletzungen, die vor dieser Kündigung stattfanden, werden durch die Regelung nicht berührt.

**22. ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN**

- 22.1 Verzicht und Konkurrenz: Verzichtserklärungen sind nur wirksam, wenn sie schriftlich



abgegeben werden. Ein Verzicht kann nicht für künftige Ansprüche aus Pflichtverletzungen und Zahlungsverzugs erklärt werden. Die Nichtausübung von Rechten stellt keinen Verzicht dar; die spätere Geltendmachung von Ansprüchen wird dadurch weder ausgeschlossen noch eingeschränkt. Eine einmalige oder teilweise Ausübung eines solchen Rechts oder Rechtsmittels schließt weder deren weitere Ausübung aus, noch schränkt sie diese ein. Sofern nicht ausdrücklich anders vorgesehen, sind die aus dem Vertrag erwachsenen Rechte kumulativer Natur und schließen gesetzliche Rechte nicht aus.

- 22.2 Kein Zusammenschluss: Keine Bestimmung des Vertrags ist so auszulegen, als hätten die Parteien eine gesellschaftsrechtliche Partnerschaft oder einen Zusammenschluss irgendeiner Art vereinbart oder als wäre eine Partei vertretungsberechtigt für die jeweils andere Partei. Keine Partei ist befugt, die jeweils andere Partei zu vertreten und Verpflichtungen für diese einzugehen.
- 22.3 Vollständige Vereinbarung: Sofern nicht anderweitig vertraglich geregelt, sind die Regelungen dieses Vertrags abschließend und ersetzen alle früheren Vereinbarungen und Absprachen in Bezug auf den Vertragsgegenstand.
- 22.4 Berechtigungen und Form der Vertragsausfertigung: Jede Partei garantiert, dass sie zum Abschluss und zur Erfüllung des Vertrags berechtigt ist. Der Vertrag kann beliebig oft ausgefertigt werden, jede unterzeichnete Kopie stellt ein Original dar, wobei alle Ausfertigungen zusammen denselben Vertrag darstellen. Keine Ausfertigung wird als wirksam angesehen, sofern nicht jede Partei mindestens eine Ausfertigung unterzeichnet und der anderen Partei ausgehändigt hat. Die Übersendung einer unterzeichneten Ausfertigung (des gesamten Vertrags, die Unterschriftenseite genügt nicht) per E-Mail im PDF-, JPEG- oder einem anderen vereinbarten Format gilt als in formeller Hinsicht korrekte Übermittlung. Wird eine solche Art der Übermittlung gewählt, so hat jede Partei, unbeschadet der Gültigkeit der getroffenen Vereinbarung, 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. Soweit nach den Vertragsbedingungen anwendbar, vereinbaren die Parteien, dass das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf gilt und in den Vertrag einbezogen wird. Im Falle eines Widerspruchs oder einer Unstimmigkeit zwischen den Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf und den Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich die Klauseln dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Vorbehaltlich der Bestimmungen der Ziff. 15 ist Gerichtsstand im Land des Sitzes 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; und
  - 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. 3.1.6 verstoßen hat (Lizenzbestimmungen für Drittprodukte und Dienstleistungen).
- 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 2020)).
- 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 entgegennimmt, ist Proact berechtigt, die Waren bis zur vom Kunden angesetzten möglichen Lieferung zu lagern und dem Kunden die Kosten für die Lagerung, Rücklieferung sowie für die erneute Lieferung in Rechnung zu stellen.
- 25.5 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 ergebenden Zölle.

## 26. EIGENTUMS- UND GEFAHRENÜBERGANG

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

## ALLGEMEINE DIENSTLEISTUNGEN

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

## 27. GEWÄHRLEISTUNG

Proact wird:

- 27.1 die Dienstleistungen vertragsgemäß und von entsprechend erfahrenem, qualifiziertem und geschultem Personal mit angemessener Qualifikation, der nötigen Sorgfalt, sowie im Einklang mit bewährter Branchenpraxis und den geltenden Gesetzen erbringen;
- 27.2 sie zumutbare Anstrengungen unternehmen, um die im Vertrag aufgeführten Fristen einzuhalten. Im Vertrag angegebene Zeiträume sind stets Schätzungen, die keine verbindlichen Fristen darstellen, es sei denn, sie werden als solche bezeichnet;
- 27.3 nach Möglichkeit alle Gesundheits- und Sicherheitsvorschriften sowie alle anderen angemessenen Sicherheitsbestimmungen einhalten, die an Kundenstandorten gelten, an welchen sich Proact Mitarbeiter aufhalten und Proact mitgeteilt wurden. Proact haftet nicht für

27.4 Vertragsverstöße, die durch Einhaltung der vorgenannten Verpflichtungen entstehen; und alle angemessenen Maßnahmen gemäß der bewährten Branchenpraxis ergreifen und aufrechterhalten, um die Übertragung, die Entstehung oder Vervielfältigung von Störfaktoren (einschließlich Viren, Computerwürmern bzw. Trojanern) auf vom Kunden verwalteten Geräten oder durch die Bereitstellung von Daten oder Software, die im Eigentum oder unter der Kontrolle von Proact stehen, zu verhindern.

## **28. SERVICEVEREINBARUNG (SERVICE LEVEL AGREEMENT / SLA)**

28.1 Der Kunde ist sich darüber im Klaren, dass es sich bei den Dienstleistungen um komplexe IT-Lösungen handelt, bei welchen nicht zugesichert oder 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 erfüllt, in denen ein zugehöriger Service Credit im Vertrag für einen der Dienste angegeben ist, kann der Kunde Anspruch auf Service Credits haben, wie sie im SLA vereinbart sind. Die Service Credits werden als Gutschrift auf nachfolgende Abrechnungen angerechnet.

28.4 Servicegutschriften, die in Bezug auf die Nichteinhaltung der anwendbaren SLAs in einem Monat zu zahlen sind, sind auf 100 % der monatlichen Gesamtgebühren begrenzt.

28.5 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.

28.6 Proact ist weder für die Nichteinhaltung von SLAs noch für die Nichtbereitstellung von Dienstleistungen verantwortlich, wenn die Nichteinhaltung auf einen der folgenden Umstände zurückzuführen ist:

28.6.1 geplante Wartungsarbeiten, die in Übereinstimmung mit Ziff. 43 durchgeführt werden,

28.6.2 Umstände, die durch den Kunden verursacht werden, entweder durch die Nichteinhaltung einer vertraglichen Verpflichtung, insbesondere die in Ziff. 40 dargelegten Verantwortlichkeiten, oder durch den Ausfall von Geräten oder Versorgungseinrichtungen, die vom Kunden geliefert oder kontrolliert werden,

28.6.3 durch ein Versäumnis des Kunden, Proact bei der Fehlerbehebung in vollem Umfang zu unterstützen (z.B. durch Verhinderung oder Verzögerung des Zugangs zu den Räumlichkeiten oder wenn ein benannter Ansprechpartner unter Verwendung der vereinbarten Kontaktdaten nicht erreichbar ist);

28.6.4 alle anderen Umstände, die sich der Kontrolle Proacts entziehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf einen Ausfall infolge von Änderungen, die an Produkten und Diensten von Drittanbietern oder von einem Anbieter von Public-Cloud-Diensten an den zugrundeliegenden Diensten vorgenommen wurden (die sich beispielsweise auf APIs oder Zugangsprotokolle auswirken, die von Proact bei der Bereitstellung der Dienste verwendet werden).

## **SUPPORT SERVICES**

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

## **29. FEHLERSUCHE (TROUBLESHOOTING) UND ANWESENHEIT VOR ORT**

29.1 Nach dem Zugang einer Fehlermeldung eines Kunden, die besagt, dass ein unterstütztes Equipment fehlerhaft ist oder anderweitig nicht in Übereinstimmung mit den Benutzerhandbüchern und den einschlägigen Herstellerspezifikationen funktioniert, leistet Proact dem Kunden zunächst telefonische Unterstützung und Beratung (Troubleshooting), um die Störung nach Möglichkeit zu beheben.

29.2 Falls der Vertrag die Bereitstellung von Break-Fix-Services durch Proact beinhaltet, wird Proact

für den Fall, dass die Störung nach vernünftigem Ermessen nicht durch die in Ziff. 29.1 genannten Schritte behoben werden kann,

- 29.2.1 entweder Unterstützung vor Ort leisten, (sofern vereinbart, innerhalb vorgegebener Antwort- und Reaktionszeiten), und alle Anpassungen, Ersetzungen und/oder Reparaturen vornehmen, um das unterstützte Equipment wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen; oder
- 29.2.2 mit Genehmigung des Kunden Ersatzteile senden, so dass der Kunde das unterstützte Equipment wieder in einen funktionsfähigen Zustand versetzen kann.

### **30. ERSATZTEILE**

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

### **31. WARTUNGSAUSSCHLUSS**

- 31.1 Proact ist nicht verpflichtet Unterstützungsleistungen zu erbringen, wenn eine Fehlfunktion oder ein Mangel auf eine der folgenden Ursachen zurückzuführen ist:
  - 31.1.1 vor Vertragsbeginn bestehende Mängel;
  - 31.1.2 versteckten Konstruktionsfehler;
  - 31.1.3 dem Gebrauch von Unterstütztem Equipment in Verbindung mit Gegenständen, die nicht von Proact geliefert wurden oder deren Nutzung von Proact nicht genehmigt wurde;
  - 31.1.4 jedwede Wartung, Änderung, Modifikation, oder Anpassung des Unterstützten Equipments, die nicht von Proact durchgeführt oder schriftlich genehmigt wurde;
  - 31.1.5 vertragswidrigen oder fahrlässigen Umgang entgegen den 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 dessen Alters zu unterstützen, dieses vom Originalhersteller aufgrund seines Zustands oder Alters nicht mehr unterstützt wird (und dieser Zustand nicht im Verantwortungsbereich von Proact liegt), oder falls Ersatzteile nur noch zu unverhältnismäßigen Kosten bezogen werden können, kann Proact die Support Services mit einer Frist von 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 innerhalb von 14 Tagen ab dem für die Lieferung vereinbarten Zeitpunkt wünscht, werden, wenn nicht anders vereinbart, eine Stornogebühr in Höhe von 100 % der vereinbarten Gebühren für die ursprüngliche Buchung bei einer solchen Änderung oder Stornierung sofort fällig. Um Zweifel auszuschließen, sind solche Stornogebühren zusätzlich zu den Gebühren zu zahlen, die für eine umdisponierte oder geänderte Buchung zu entrichten sind.

**PERSONALDIENSTLEISTUNGEN**

Bei der Erbringung von Personaldienstleistungen gelten die Ziffern 35 bis einschließlich 37:

**35. PERSONALDIENSTLEISTUNGEN**

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

**36. BERATERVERWALTUNG**

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

**37. VERFÜGBARKEIT**

- 37.1 Proact wird den Kunden unverzüglich über alle Termine informieren, an denen der Berater

Urlaub nimmt, sowie darüber, ob der Berater aus anderen Gründen von der Arbeit abwesend ist oder sein wird.

- 37.2 Proact behält sich das Recht vor, den Berater jederzeit zu ersetzen, vorausgesetzt, dass ein solcher Ersatz die Kontinuität oder die Bereitstellung der Personaldienstleistungen nicht wesentlich beeinträchtigt.

### **MANAGED SERVICES**

Bei der Erbringung von Managed Services gelten die Ziffern 38 bis einschließlich 47:

#### **38. VERTRAGSLAUFZEIT FÜR DIE MANAGED SERVICES**

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

#### **39. LEISTUNGSBEGINN UND ABNAHME**

- 39.1 Proact teilt dem Kunden den 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.
- 39.2 Wenn der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nach Ziff. 39.1 nicht nachkommt, gilt der Managed Service als zum Leistungsbeginn abgenommen.
- 39.3 Proact ist berechtigt, die Managed Services ab Leistungsbeginn in Rechnung zu stellen.
- 39.4 Vereinbarte Teilleistungen werden ab dem jeweiligen Leistungsbeginn in Rechnung gestellt.
- 39.5 Proact ist auch dann berechtigt, Managed Services in Rechnung zu stellen, die vor dem Datum des Servicebeginns erbracht wurden, wenn diesbezüglich keine vollständige Lieferung und Abnahmeprüfung gemäß Ziff. 39.1 möglich war, sofern dieser Umstand auf eine unterlassene Mitwirkung oder sonst Erfüllung einer vertraglich festgelegten Pflicht durch den Kunden zurückzuführen ist. Diese Regelung gilt ungeachtet anderer Bestimmungen in dieser Ziff. 39.

#### **40. KUNDENVERANTWORTLICHKEITEN**

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

- 40.1 Proact rechtzeitig über Fragen oder Probleme, einschließlich der Meldung aller Fehler über das Supportsystem von Proact zu informieren,
- 40.2 Proact oder einem von ihm beauftragten Dritten Zugang zu Geräten, Software und Dienstleistungen zum Zwecke der Wartung, Aktualisierung und Fehlervermeidung zu gewähren,
- 40.3 Sicherzustellen, dass alle von Proact getroffenen Annahmen bezüglich der Anforderungen des Kunden oder der Infrastruktur korrekt sind,
- 40.4 Proact rechtzeitig über alle Änderungen an Systemen, die Teil der Managed Services sind, zu benachrichtigen,
- 40.5 Innerhalb von 5 Arbeitstagen auf Mitteilungen von Proact zu reagieren, die sich auf die Überwachung von Alarmen für Systeme beziehen, die entweder vom Kunden verwaltet werden oder die vom Kunden Maßnahmen zur Behebung des Alarms erfordern. Wenn der Kunde nicht innerhalb von 5 Werktagen angemessen reagiert, wird Proact jegliche Überwachung in Bezug auf das/die betreffende(n) System(e) einstellen, bis die Behebung abgeschlossen ist und Proact überprüft hat, dass die Behebung der ausstehenden Alarme wirksam war,
- 40.6 Angemessene Maßnahmen zu treffen, um Probleme mit den Systemen des Kunden zu lösen, die nach Ansicht von Proact wahrscheinlich zu wiederholten Vorfällen und/oder Alarmen führen werden. Der Kunde muss Proact innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der ersten Mitteilung von Proact einen Abhilfeplan bestätigen und umsetzen oder einer Lockerung der Schwellenwerte für die Überwachungskapazität zustimmen, wenn Proact eine solche Möglichkeit zur Verfügung steht. Wenn der Kunde es versäumt, entweder das Problem zu beheben oder einer Lockerung der verfügbaren Überwachungskapazitätsschwellenwerte zuzustimmen, wird Proact jegliche Überwachung in Bezug auf das/die betreffende(n) System(e) aussetzen, bis die Behebung abgeschlossen ist und Proact verifiziert hat, dass die Behebung bei der Beseitigung ausstehender Alarme wirksam war und wahrscheinlich weitere Wiederholungsalarme

- 40.7 verhindert; und  
stets eine angemessene und transparente Kommunikation mit Proact aufrechtzuerhalten.

## **41. EQUIPMENT**

### Allgemeines

- 41.1 Equipment wird von Proact (dem 'Provider') dem Kunden (dem 'Empfänger') an seinem Betriebsort für die Durchführung der Managed Services zur Verfügung gestellt.
- 41.2 Eine Eigentumsübertragung findet nur statt, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist.
- 41.3 Der Provider gewährleistet, dass
- 41.3.1 er verfügbungsbefugt bzgl. des Equipments ist und diese Verfügungsbefugnis sich über die vertraglich zugesicherten Leistungen erstreckt; und
  - 41.3.2 das Equipment für den Vertragszweck geeignet ist und bleibt, die Spezifikationen erfüllt und weiterhin erfüllen wird.
- 41.4 Falls das durch Proact bereitgestellte Equipment an einem Betriebsort des Kunden aufgestellt ist, hat dieser:
- 41.4.1 dem Vermieter des Grundstücks per Einschreiben mitzuteilen, dass das Eigentum an dem Equipment bei Proact oder einem Dritten liegt und daher nicht als Kreditsicherungsvermögen in Betracht kommt und die Verpfändung ausgeschlossen ist; und
  - 41.4.2 die Geräte nicht ohne vorherige Zustimmung von Proact zu verlegen, zu verändern, zu ergänzen oder zu beeinträchtigen,
  - 41.4.3 Proact oder einem von ihm beauftragten Dritten zu gestatten, die Geräte innerhalb der üblichen Geschäftszeiten und nach angemessener Ankündigung zu inspizieren;
  - 41.4.4 dafür zu sorgen, dass die Ausrüstung vor Verlust oder Beschädigung geschützt ist;
  - 41.4.5 Proact unverzüglich zu benachrichtigen, wenn die Geräte einen Verlust oder eine Beschädigung erleiden;
  - 41.4.6 unter Berücksichtigung angemessener Sicherheitsmaßnahmen Proact innerhalb einer angemessenen Frist Zutritt zu dem Equipment zu gewähren
  - 41.4.7 das Equipment auf Verlangen zurückzugeben; und
  - 41.4.8 keinem Dritten Besitz oder Eigentum an dem Equipment zu übertragen oder eine Kaufoption an dem Equipment einzuräumen oder dieses zu verpfänden oder anderweitig über das Equipment zu verfügen.

### Geräte von Drittanbietern

- 41.5 Der Kunde ist sich bewusst, dass das Eigentum an dem durch Proact bei der Erbringung der Managed Services bereitgestellten oder benutzten Equipment bei einem Anbieter von Drittgeräten liegen kann (oder auf diesen übertragen werden kann) oder dass das Equipment möglicherweise dem Anbieter von Drittgeräten verpfändet oder als Sicherheit für die Bezahlung aller von Proact geschuldeten Verbindlichkeiten dient, die aus Miet- oder Finanzierungsleasingvertrag entstehen können. Der Anbieter von Drittgeräten wird nicht Vertragspartei. Sämtliche Rechte und Pflichten aus dem Vertrag bestehen nur zwischen Proact und dem Kunden.
- 41.6 Der Kunde gewährt dem Anbieter von Drittgeräten zu Prüfzwecken oder aus sonstigen vertretbaren Gründen Zugang zu geleastem Equipment und überlässt dem Anbieter von Drittgeräten 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.
- 41.7 Die Bestimmungen der Ziffern 41.1 bis 41.6 können von den Parteien nicht abbedungen werden. Vom Kunden in Zahlung gegebenes Equipment
- 41.8 Soweit der Vertrag vorsieht, dass Proact Equipment vom Kunden kauft, wird Proact dieses Equipment innerhalb einer angemessenen Frist ab Abholung oder Lieferung prüfen, um sicherzustellen, dass es sich für den vorgesehenen Zweck eignet und den vereinbarten Spezifikationen entspricht. Proact wird den Kaufpreis oder die Gutschrift erst freigeben, wenn das Equipment von Proact akzeptiert wird (Abnahme).

**42. BACKUPS**

## Bandsicherungen

42.1 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.

## Sicherungskopien der Kundendaten

42.2 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

42.3 Wenn ein Kunde die Rückgabe von Kundendaten gemäß Abschnitt 14.4 verlangt, werden solche Rückgabeverlangen in Bezug auf Bandsicherungen ausschließlich unter der Rückgabe der Bandmedien erfüllt.

**43. GEPLANTE WARTUNGSARBEITEN**

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

43.2 Proact wird nach Möglichkeit,

43.2.1 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

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

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

**44. FLEXIBILITÄT UND VERGÜTUNG**

44.1 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.

44.2 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.

44.3 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.

44.4 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.

**45. BEZAHLUNG FÜR DEDIZIERTES EQUIPMENT BEI VORZEITIGER KÜNDIGUNG**

45.1 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:

45.1.1 verpflichtet, das im Eigentum von Proact stehende Equipment Proact zum Verkehrswert abzukaufen,

45.1.2 verpflichtet, die ausstehenden Zahlungen für diese Geräte nach Maßgabe der Ziff.45.2 zu begleichen, wenn diese Geräte Eigentum des Drittanbieters sind. Hiernach hat



- Proact sämtliche ihr obliegenden Verpflichtungen gegenüber dem Anbieter von Drittgeräten, einschließlich der fälligen Zahlung zu erfüllen. Der Kunde darf das Equipment während der Mindestlaufzeit in vertraglichem Umfang nutzen; im Anschluss an die Mindestlaufzeit ist Proact berechtigt, das betreffende Equipment zurückzuholen, zu veräußern oder anders darüber zu verfügen und den Vertrag zu kündigen oder
- 45.1.3 wenn der Anbieter von Drittgeräten dies gestattet, kann der Kunde die Geräte zu ihrem Verkehrswert erwerben;
- 45.2 Der gemäß Ziff. 45.1 fällige Betrag ist in gleichen monatlichen Raten über die verbleibende Restlaufzeit der Mindestvertragslaufzeit oder nach anderweitiger schriftlicher Vereinbarung zu zahlen. Proact stellt Rechnungen aus, die der Kunde innerhalb der Zahlungsfrist zu begleichen hat.
- 45.3 Erwirbt der Kunde Geräte gemäß Ziffer 45.1.1 oder 45.1.3, so ist der Kunde berechtigt, die Geräte vertragsgemäß zu nutzen, vorbehaltlich der Zahlung der monatlichen Raten des Kaufpreises gemäß Ziffer 45.2, und das Eigentum an diesen Geräten geht mit Zahlung der letzten monatlichen Rate auf den Kunden über.
- 46. ÜBERPRÜFUNG**
- 46.1 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,
- 46.1.1 um die Richtigkeit der Abrechnungen zu überprüfen oder
- 46.1.2 zu prüfen, ob Vertragspflichten eingehalten werden.
- 46.2 Proact kann die IT-Umgebung des Kunden manuell oder automatisiert durch Scannen überwachen. Der Kunde ist verpflichtet, bei Vorliegen entsprechender Lizenz- oder anderer Bedingungen von Drittprodukten und Dienstleistungen, Zugang zu seinen Systemen, Betriebsstätten, Angestellten und relevanten Unterlagen in angemessenem Umfang zu gewähren, um:
- 46.2.1 die Einhaltung der Bedingungen für Drittanbieterprodukte und Dienstleistungen zu prüfen; und
- 46.2.2 die Einhaltung der Ziff. 5 zu prüfen.
- 46.3 Will der Kunde sein Auditrecht gemäß Ziff. 46.2 ausüben, muss er
- 46.2.3 die geltenden Sicherheits- und Vertraulichkeitsregelungen von Proact in Zusammenhang mit dem Audit einhalten;
- 46.3.1 Den Audittermin nach Möglichkeit mindestens einen Monat im Voraus schriftlich anzukündigen; sowie
- 46.3.2 dafür Sorge tragen, dass der Geschäftsbetrieb der Proact nicht unangemessen eingeschränkt wird.
- 46.4 Die Parteien tragen ihre nach Ziff. 43 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.
- 47. 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:
- 47.1 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;
- 47.2 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;
- 47.3 eine öffentliche Gefahr oder ein Risiko für die öffentliche Sicherheit oder den Verlust von

- 47.4 Menschenleben; und/oder 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. 48:

**48. PUBLIC CLOUD SERVICES**

- 48.1 Öffentliche Internetdienstleistungen 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.
- 48.2 Unbeschadet etwaiger Rechte, die den Parteien vertraglich zustehen, kann Proact die von einem Public Cloud Service abhängigen Elemente der Managed Services kündigen oder den gesamten Vertrag mit einer Frist von mindestens vier Wochen für den Fall, dass der Public Cloud Service Provider den Vertrag mit Proact aufkündigt, der die relevanten Dienstleistungen enthält.
- 48.3 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.
- 48.4 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.
- 48.5 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 49 bis einschließlich 51:

**49. VERSICHERUNGEN**

- 49.1 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.
- 49.2 Auf Verlangen von Proact wird der Kunde den ausreichenden Versicherungsschutz nachweisen.
- 49.3 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.
- 49.4 Der Kunde trägt das Risiko des Verlustes oder der Beschädigung des Equipments, gleich aus welchem Grund.

**50. 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.

**51. 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.

**GESETZE VON DRITTLÄNDERN**

Wenn der Vertrag Waren und/oder Dienstleistungen umfasst, die außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika, gilt die folgende Klausel 51

**52. GESETZE VON DRITTLÄNDERN**

- 52.1 Ungeachtet der Klauseln 6.8, 12.2.1, 24.1.4 und 27.1 oder anderer anwendbarer Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen garantiert Proact nicht, dass sie das Recht eines Drittlandes einhält, in dem die Lieferung von Waren oder die Erbringung von Dienstleistungen vereinbart wurde, und haftet gegenüber dem Kunden weder auf Schadenersatz noch im Rahmen einer Entschädigung für eine solche Nichteinhaltung.
- 52.2 Der Kunde ist verpflichtet, Proact unverzüglich zu benachrichtigen, wenn ihm bekannt ist oder vernünftigerweise bekannt sein sollte, dass die Erfüllung des Vertrages wahrscheinlich gegen ein Drittlandgesetz verstößt.
- 52.3 Zur Vermeidung von Zweifeln wird darauf hingewiesen, dass für die Zwecke der Klauseln 14 und 21 dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ein Versäumnis oder eine Verspätung von Proact bei der Erbringung von Waren und/oder Dienstleistungen im Rahmen des Vertrags infolge der Anwendung eines Drittlandgesetzes keine Vertragsverletzung darstellt.

**LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN****53. LÄNDERSPEZIFISCHE BESTIMMUNGEN**

Die nachfolgenden Regelungen sind ausschließlich in dem Land gültig, in dem Proact ihren Sitz hat. Falls sich die Ziffern 1 bis 51 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/terms-and-conditions/> abrufbar.

**54. DEUTSCHLAND**

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

- 54.1 Zahlt der Kunde die geschuldete Vergütung nicht vollständig innerhalb des Zahlungsziels, behält sich Proact das Recht vor, seine Lieferungen und/oder Leistungen an den Kunden auszusetzen, ohne dass es der Fristsetzung nach Ziff. 4.10 bedarf.
- 54.2 Für den in den Ziffern 4.2, 4.4, 14.4, 31.3 und 42.3 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.
- 54.3 Sämtliche Gewährleistungsansprüche die gesetzlich vorgesehen sind, verjähren innerhalb eines Jahres nach Lieferung oder Abnahme.
- 54.4 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.*
- 54.5 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 vorhersehbaren 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.*
- 54.6 Die Ziffer 24.1 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 Vertragsabschluss durch die Mitarbeiter von Proact.*
- 54.7 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.*

## **55. VEREINIGTES KÖNIGREICH**

Wenn Proact im Vereinigten Königreich ansässig ist, gilt die folgende Bestimmung:

- 55.1 Zusätzlich zu den in Klausel 44.4 genannten Rechten ist Proact berechtigt, die im Vertrag festgelegten Entgelte höchstens einmal jährlich nach schriftlicher Mitteilung an den Kunden ab dem in dieser Mitteilung genannten Datum um den dann aktuellen RPI All Items: Prozentuale Veränderung über 12 Monate, die von Zeit zu Zeit vom Office for National Statistics veröffentlicht wird ("RPI-Erhöhung"). Eine RPI-Erhöhung darf nicht während der ersten 12 Monate der Laufzeit vorgenommen werden.