

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. DEFINITIONEN

- 1.1. Erfüllungsgehilfe:** jede natürliche oder juristische Person, deren sich ProPlanner zur Erfüllung des Vertrags bedient, unabhängig von dem zwischen ihnen bestehenden Rechtsverhältnis, insbesondere, aber nicht beschränkt auf Arbeitnehmer, Subunternehmer und selbstständige Berater;
- 1.2. Account:** die für den Kunden reservierte Umgebung, die es dem Kunden ermöglicht, sich bei der SaaS-Software (wie unter anderem Combo oder ProPlanner) anzumelden sowie Informationen und sonstige Daten zu speichern, abzurufen und zu verarbeiten;
- 1.3. Kapazität:** die Gesamtheit der vereinbarten Eigenschaften des Hostings, insbesondere, aber nicht beschränkt auf Speicherplatz, Bandbreite (Upload und Download), maximaler Datenverkehr, zulässige Ausfallzeit (Störung der Verfügbarkeit der Webseite(n) oder Website(s)), Datenbankumfang usw.;
- 1.4. Vertrag:** jede (schriftliche) Vereinbarung zwischen dem Kunden und ProPlanner über die Lieferung von Waren und/oder Dienstleistungen durch ProPlanner;
- 1.5. Dienstleistungen:** alle von ProPlanner erbrachten materiellen oder immateriellen Dienstleistungen (wie unter anderem die Bereitstellung des Accounts, Installationsleistungen, Softwareentwicklung, Support, Beratung, Consulting und Projektmanagement);
- 1.6. Benutzer:** die natürliche Person, die über den Account des Kunden die von ProPlanner angebotene SaaS-Software nutzt;
- 1.7. Waren:** alle von ProPlanner gelieferten materiellen Güter, wie unter anderem Hardware;
- 1.8. Störung:** jedes Problem, das dazu führt, dass ein oder mehrere Benutzer des Kunden die Dienstleistungen und/oder Waren ganz oder teilweise nicht mehr nutzen können;
- 1.9. Interventionszeit:** die Frist, innerhalb derer ProPlanner den Support zu leisten hat;
- 1.10. ProPlanner:** die Gesellschaft mit beschränkter Haftung belgischen Rechts (besloten vennootschap) „ProPlanner“ mit Gesellschaftssitz in Kwadestraat 149A Bus 5.1, 8800 Roeselare (Belgien), Ust-IdNr. BE 0825.043.990, eingetragen im Register der juristischen Personen (RJP) Gent, Abteilung Kortrijk;
- 1.11. Kunde:** jeder Unternehmer, der im eigenen Namen oder über eine juristische Person handelnd einen Vertrag mit ProPlanner abschließt, sowie dessen verbundene Unternehmen im Sinne von Art. 11 des belgischen Gesellschaftsgesetzbuches;
- 1.12. Reaktionszeit:** die Frist, innerhalb derer ProPlanner dem Kunden eine erste Rückmeldung zu geben hat, um weitere Vereinbarungen für eine Intervention zu treffen;
- 1.13. SaaS-Software (oder Software-as-a-Service-Software):** die Gesamtheit der Software, die dem Kunden als Dienstleistung zur Verfügung gestellt wird, wie unter anderem Combo oder ProPlanner, und die für die Nutzung des Accounts erforderlich ist;
- 1.14. Software:** alle Computerprogramme, Programm- oder Datenbibliotheken und sonstigen Dateien, einschließlich Datenbanken, die ProPlanner dem Kunden zur Verfügung stellt, unabhängig davon, ob es sich um Standardsoftware oder Individualsoftware handelt;
- 1.15. Support:** die Erbringung folgender Unterstützungsleistungen für den Kunden: (i) Intervention bei Störungen, (ii) die Suche nach Lösungen für Störungen und die Implementierung etwaiger Lösungen, (iii) die Beantwortung von Fragen zur Software und zu den Dienstleistungen.
- 1.16. Arbeitstage:** Montag bis Freitag, ausgenommen die gesetzlichen Feiertage in Belgien;
- 1.17. Arbeitszeiten:** von 08:30 bis 12:00 Uhr und von 13:00 bis 17:00 Uhr (freitags bis 16:00 Uhr) MEZ;

2. VERTRAGSBEZIEHUNG UND PARTEIEN

- 2.1.** Alle Geschäftsbeziehungen zwischen ProPlanner und dem Kunden unterliegen (in absteigender Rangfolge):
- (i) dem schriftlichen Vertrag zwischen ProPlanner und dem Kunden;
 - (ii) dem vom Kunden unterzeichneten oder anderweitig angenommenen Angebot von ProPlanner;
 - (iii) den Besonderen Bedingungen für die Entwicklung von Software;
 - (iv) diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „Bedingungen“);
 - (v) dem belgischen Recht.
- 2.2.** Mit der Preisanfrage, der Auftragserteilung oder dem Abschluss eines Vertrags bestätigt der Kunde, diese Bedingungen (die jederzeit auch auf der Website <https://www.proplanner.eu/de-DE/allgemeine-geschaeftsbedingungen> eingesehen werden können) zur Kenntnis genommen und akzeptiert zu haben. Die Bedingungen haben stets Vorrang vor etwaigen Bedingungen des Kunden, selbst wenn diese vorsehen, dass ausschließlich sie gelten.
- 2.3.** Die (wiederholte) Nichtausübung eines Rechts durch ProPlanner kann lediglich als Duldung eines bestimmten Zustands angesehen werden und führt nicht zur Verwirkung dieses Rechts. ProPlanner behält sich das Recht vor, ihre Bedingungen jederzeit zu ändern. Änderungen gelten für Verträge, die nach der Änderung geschlossen werden.
- 2.4.** Abweichungen von und Ergänzungen zu den Bedingungen von ProPlanner sind nur wirksam, wenn sie schriftlich erfolgen.
- 2.5.** Die etwaige Nichtigkeit einer oder mehrerer Klauseln dieser Bedingungen oder eines Teils davon berührt nicht die Gültigkeit und Anwendbarkeit der übrigen Klauseln und/oder des restlichen Teils der betreffenden Klausel. In einem solchen Fall werden ProPlanner und der Kunde verhandeln, um die nichtige Bestimmung durch eine gleichwertige Bestimmung zu ersetzen, die dem Sinn dieser Bedingungen entspricht. Erzielen ProPlanner und der Kunde keine Einigung, so kann das zuständige Gericht die nichtige Bestimmung auf das (gesetzlich) zulässige Maß zurückführen.

3. ANGEBOTE

- 3.1.** Newsletter, Broschüren, Werbeanmeldungen, Preislisten sowie die Angaben auf der Website (<https://www.proplanner.eu>) sind völlig unverbindlich und lediglich als Aufforderung zur Abgabe einer Bestellung bzw. zur Erteilung eines Auftrags zu verstehen, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben. Die angegebenen Preise, Beschreibungen, Eigenschaften und Funktionalitäten der Waren und/oder Dienstleistungen sind rein indikativ und für ProPlanner nicht bindend.
- 3.2.** Ein Angebot gilt nur für die konkrete Bestellung bzw. den konkreten Auftrag, auf die bzw. den es sich bezieht, und gilt daher nicht automatisch für spätere gleichartige Bestellungen/Aufträge. Angebote umfassen nur die darin ausdrücklich genannte Bestellung bzw. den darin ausdrücklich genannten Auftrag, unter Ausschluss von Mehrleistungen infolge einer Änderung der Bestellung/des Auftrags durch den Kunden, unvorhergesehener Umstände oder sonstiger Gründe. Ein Angebot gilt nur für die darin angegebene Dauer. Fehlt eine solche Angabe, beträgt die Gültigkeitsdauer 30 Tage.
- 3.3.** Die Preisschätzung im Angebot gilt nur unter der Voraussetzung, dass der Kunde ProPlanner alle für die Ausführung der Bestellung/des Auftrags notwendigen oder zweckdienlichen Informationen mitgeteilt hat.

- 3.4.** Alle Projektvorschläge oder Angebote von ProPlanner für die Ausführung bestimmter Arbeiten erfolgen stets nach Aufwand (in Regie), es sei denn, die Parteien vereinbaren schriftlich und ausdrücklich, dass eine oder mehrere dieser Arbeiten zu einem Festpreis ausgeführt werden.

4. ZUSTANDEKOMMEN DES VERTRAGS

- 4.1.** Hat ProPlanner auf Wunsch oder mit vorheriger Zustimmung des Kunden Dienstleistungen und/oder Waren erbracht, die außerhalb des Vertragsgegenstands liegen, so werden diese Arbeiten oder Leistungen vom Kunden auf erstes Anfordern von ProPlanner vergütet. ProPlanner kann bei einem solchen Wunsch verlangen, dass die Modalitäten für die beabsichtigten Mehrleistungen vorab schriftlich zwischen den Parteien festgelegt werden.
- 4.2.** Die Installation oder Neuinstallation von Software (mit Ausnahme der im SLA beschriebenen Leistungen), Programmierung und Entwicklung, Datenkonvertierung (d. h. die Umwandlung vorhandener digitaler Daten des Kunden in ein für die Software lesbares und verarbeitbares Format), die Durchführung von Schulungen sowie Support im Zusammenhang mit Individualentwicklungen fallen niemals unter die im Vertrag enthaltenen Dienstleistungen, es sei denn, sie sind ausdrücklich schriftlich aufgenommen.
- 4.3.** Der Umstand, dass eine oder mehrere Verpflichtungen von ProPlanner infolge vom Kunden bestellter Änderungen oder Mehrleistungen (i) nicht, (ii) nicht rechtzeitig oder (iii) nicht vollständig erfüllt worden sein sollten, kann für den Kunden niemals einen Grund für Schadensersatz oder die Auflösung des Vertrags darstellen.

5. VERTRAGSDURCHFÜHRUNG

- 5.1.** Alle von ProPlanner eingegangenen Verpflichtungen gelten grundsätzlich als Bemühungspflichten. ProPlanner wird stets die gebotene Sorgfalt und Treu und Glauben walten lassen und die Bestellung/den Auftrag stets nach bestem Wissen und Können ausführen, ohne jedoch ein bestimmtes Ergebnis zu garantieren.
- 5.2.** In dem Ausnahmefall, dass sich ProPlanner gegenüber dem Kunden zu einem bestimmten Ergebnis verpflichtet, liegt eine Erfolgspflicht seitens ProPlanner vor, die zwischen den Parteien ausdrücklich und schriftlich festgehalten wird (z. B. ein im Vertrag aufgenommener verbindlicher Liefertermin für Waren).
- 5.3.** Der Kunde ist zu einer reibungslosen Zusammenarbeit und zur notwendigen Unterstützung bei der Vorbereitung und Ausführung der Bestellung/des Auftrags durch ProPlanner verpflichtet. Dazu gehören unter anderem die Bereitstellung aller zweckdienlichen und erforderlichen Daten oder Auskünfte, die Bereitstellung aller notwendigen Einrichtungen sowie jede von ProPlanner und ihren Erfüllungsgehilfen erbetene Mitwirkung. Kommt der Kunde dem nicht, nicht rechtzeitig, nicht vollständig oder nicht vereinbarungsgemäß nach, ist ProPlanner berechtigt, die Ausführung des Vertrags ganz oder teilweise auszusetzen. ProPlanner kann die dadurch entstehenden Kosten zu ihren üblichen Sätzen in Rechnung stellen.
- 5.4.** Kommt der Kunde seiner Mitwirkungspflicht über einen längeren Zeitraum nicht nach – wie unter anderem durch: (i) die Verschiebung der ersten Schulung auf einen Termin, der mehr als drei Monate nach Vertragsabschluss liegt, (ii) die Verschiebung von Folgeschulungen um mehr als einen Monat nach der vorangegangenen Schulung oder (iii) die fehlende tatsächliche Inbetriebnahme des Accounts über einen Zeitraum von mehr als einem Monat nach dessen Bereitstellung –, so behält sich ProPlanner das Recht vor, dem Kunden die im Vertrag beschriebenen Dienstleistungen bereits (teilweise) in Rechnung zu stellen.
- 5.5.** ProPlanner haftet nicht für etwaige Kosten, die sich aus der Verwendung der vom Kunden bereitgestellten Daten, Auskünfte, Einrichtungen und/oder Mitwirkung durch ProPlanner ergeben.
- 5.6.** Der Kunde garantiert, dass an den ProPlanner übermittelten Dateien (Texte, Daten, Datenbanken, Bild-, Ton- und Videomaterial, Musik, Domainnamen, Logos usw.), Dokumentationen oder sonstigen Materialien keine Rechte Dritter bestehen und dass der Kunde die vorherige schriftliche Zustimmung dieser etwaigen Dritten zur Nutzung eingeholt hat.
- 5.7.** Der Kunde ist nicht berechtigt, die sich aus dem Vertrag ergebenden Rechte und/oder Pflichten ohne vorherige schriftliche Zustimmung von ProPlanner auf eine dritte (natürliche oder juristische) Person zu übertragen.

6. STORNIERUNG DES VERTRAGS

- 6.1.** Der Kunde kann den Vertrag (ganz oder teilweise) nur dann wirksam stornieren, wenn er ProPlanner – spätestens vor dem geplanten Ausführungs- oder Liefertermin – schriftlich oder auf elektronischem Wege darüber in Kenntnis setzt.
- 6.2.** ProPlanner behält sich das Recht vor, dem Kunden bei einer solchen (auch teilweisen) Stornierung eine Entschädigung in Höhe von 25 % des Preises (ohne MwSt.) des stornierten Vertrags, mindestens jedoch 250,00 €, in Rechnung zu stellen, unbeschadet des Rechts von ProPlanner auf Ersatz eines nachgewiesenen höheren Schadens.
- 6.3.** ProPlanner ist berechtigt, den Vertrag zu stornieren, wenn der Auftrag/die Bestellung auf fehlerhaften Angaben des Kunden beruht oder wenn ProPlanner vermutet, dass der Kunde ProPlanner aus Gründen in Anspruch nimmt, die nicht als objektiv vernünftig und annehmbar angesehen werden können.
- 6.4.** Darüber hinaus gilt: Sieht sich ProPlanner vor oder während der Ausführung des Vertrags aus objektiven Gründen nicht (mehr) in der Lage, den Vertrag auszuführen, so wird ProPlanner den Kunden hierüber so schnell wie möglich, in jedem Fall aber innerhalb einer angemessenen Frist, informieren. Bereits im Rahmen dieses Vertrags gezahlte Beträge werden dem Kunden in diesem Fall innerhalb einer angemessenen Frist (nach der vorgenannten Mitteilung) zurückerstattet. Der Kunde hat in keinem Fall Anspruch auf darüber hinausgehenden Schadensersatz.

7. FRISTEN

- 7.1.** Alle von ProPlanner mitgeteilten oder vereinbarten Zwischen- oder End(liefer)termine sind rein indikativ und gelten stets als Zieltermine, es sei denn, es wurde ausdrücklich und schriftlich vereinbart, dass die mitgeteilten oder vereinbarten Termine verbindlich und effektiv sind.
- 7.2.** ProPlanner ist nicht verantwortlich für die Nichteinhaltung von Zwischen- oder End(liefer)terminen, wenn (i) dies auf höhere Gewalt oder Hardship zurückzuführen ist, (ii) dies auf unvollständige Informationen oder unzureichende Mitwirkung des Kunden zurückzuführen ist, (iii) noch offene Forderungen gegenüber dem Kunden bestehen und/oder (iv) dies auf Mehrleistungen oder eine von den Parteien vereinbarte Änderung der Ausführungsmodalitäten des Vertrags zurückzuführen ist.
- 7.3.** Droht eine Frist überschritten zu werden, stimmen sich ProPlanner und der Kunde rechtzeitig ab, um die Folgen der Überschreitung für die weitere Planung zu besprechen und diese Folgen so weit wie möglich zu begrenzen.
- 7.4.** In jedem Fall – also auch dann, wenn die Parteien ausdrücklich und schriftlich verbindliche Liefertermine vereinbart haben – liegt eine Nichterfüllung seitens ProPlanner infolge einer Überschreitung von Zwischen- oder End(liefer)terminen erst dann vor, wenn der Kunde

ProPlanner diesbezüglich ausdrücklich und schriftlich in Verzug gesetzt und ihr die Möglichkeit zur Abhilfe eingeräumt hat.

8. SAAS-SOFTWARE

- 8.1. ProPlanner gewährt dem Kunden ein nicht ausschließliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Nutzungsrecht an der SaaS-Software gemäß den Bedingungen des Vertrags und solange die in der Acceptable Use Policy (abrufbar auf der Plattform und auf der Website <https://www.proplanner.eu/de-DE/acceptable-use-policy>) festgelegten Nutzungsbeschränkungen eingehalten werden. Der Kunde bestätigt, die Terms of Service zur Kenntnis genommen zu haben. Die Nutzung der Dienstleistung ist nur dann zeitlich begrenzt, wenn dies zwischen dem Kunden und ProPlanner ausdrücklich vereinbart wurde.
- 8.2. ProPlanner kann niemals verpflichtet werden, dem Kunden einen physischen Datenträger mit der im Rahmen dieses Vertrags zur Verfügung gestellten SaaS-Software und/oder dem Account auszuhandigen.
- 8.3. Der Account des Kunden wird ausschließlich nach dem Ermessen von ProPlanner festgelegt, es sei denn, die Parteien haben ausdrücklich und schriftlich bestimmte Eigenschaften oder Anforderungen vereinbart. Der Kunde ist ausreichend über die Eigenschaften, Funktionalitäten und die Funktionsweise der SaaS-Software informiert und akzeptiert diese Dienstleistungen in dem Zustand, in dem sie sich zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses befinden, ausschließlich mit den Standardeigenschaften und -funktionalitäten („AS-IS“). ProPlanner garantiert nicht, dass die für den Kunden vorgesehene SaaS-Software für den beabsichtigten Gebrauch geeignet oder nahtlos auf seine Tätigkeiten oder Betriebsabläufe abgestimmt ist.
- 8.4. ProPlanner kann jederzeit Änderungen an den Eigenschaften, Funktionalitäten und der Funktionsweise der SaaS-Software vornehmen, einschließlich der Einstellung der Unterstützung bestimmter Eigenschaften und Funktionalitäten. ProPlanner wird den Kunden hierüber rechtzeitig informieren. Etwaige Kosten, die dem Kunden infolge solcher Änderungen entstehen, gehen stets zu seinen Lasten.
- 8.5. ProPlanner garantiert nicht, dass die SaaS-Software fehlerfrei oder ohne jede Unterbrechung bereitgestellt werden kann. Dem Kunden ist bewusst, dass die Qualität und Verfügbarkeit der bereitgestellten SaaS-Software in hohem Maße von der Funktionsweise des Internets und der verschiedenen Internetknoten und -server abhängt.
- 8.6. ProPlanner garantiert nicht, dass die SaaS-Software vollständig fehlerfrei und automatisch mit allen Arten oder neuen Versionen von Web- und Internetbrowsern und etwaiger sonstiger Software funktioniert. ProPlanner kann die Unterstützung sowohl für ältere Versionen eines Internetbrowsers als auch für weniger gängige Internetbrowser jederzeit einstellen.
- 8.7. ProPlanner steht nicht dafür ein, dass die SaaS-Software im Zusammenspiel mit den Geräten und der Software des Kunden fehlerfrei funktioniert. Etwaige Arbeiten, die erforderlich sind, um die SaaS-Software an neue Versionen von Web- und Internetbrowsern und etwaiger sonstiger Software anzupassen, sind nicht standardmäßig im gezahlten Preis für die SaaS-Software oder sonstige Dienstleistungen enthalten.
- 8.8. Sofern dies für eine ordnungsgemäße Leistungserbringung erforderlich ist, kann ProPlanner den Zugang zur SaaS-Software für Wartungsarbeiten ganz oder teilweise vorübergehend einschränken. ProPlanner wird darauf achten, dass die Aussetzung der Leistungserbringung nicht länger als notwendig dauert. Soweit möglich, finden etwaige Wartungsarbeiten außerhalb der Arbeitszeiten statt. In jedem Fall wird ProPlanner geplante Unterbrechungen ihrer Leistungserbringung, die sich auf den Account auswirken könnten, dem Kunden stets vorab mitteilen. Eine Sperrung des Accounts des Kunden aufgrund der Durchführung von Wartungsarbeiten kann niemals als Verschulden seitens ProPlanner gewertet werden.
- 8.9. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart, übernimmt ProPlanner das Hosting der SaaS-Software. Der Kunde hat in diesem Rahmen keinen Zugang zur Verwaltung der Hostingdienste. Nur wenn dies ausdrücklich und schriftlich vereinbart wurde, hat der Kunde Zugang zu einem FTP-Account. ProPlanner kann niemals für Schäden haftbar gemacht werden, die dem Kunden durch eine unrechtmäßige Nutzung der Software oder des FTP-Accounts durch Dritte mit verloren gegangenen oder gestohlenen Zugangs- oder Identifikationscodes entstehen.

9. SCHULUNGEN

- 9.1. Die Schulung des Kunden oder seiner Benutzer ist nicht in der Vergütung für die Software enthalten, sofern zwischen den Parteien nicht anders vereinbart. Wünscht der Kunde eine Schulung, ist ProPlanner berechtigt, die erbrachte Schulung dem Kunden zusätzlich in Rechnung zu stellen.
- 9.2. Die Stornierung von Schulungen auf Veranlassung des Kunden muss mindestens 72 Stunden vor der betreffenden Schulung erfolgen. Erfolgt die Stornierung zwischen 72 und 24 Stunden vor der Schulung, werden 50 % der Schulung in Rechnung gestellt. Erfolgt die Stornierung 24 Stunden oder weniger vor der Schulung, wird die gesamte Schulung in Rechnung gestellt.
- 9.3. Stellt ProPlanner fest, dass ein Benutzer des Kunden regelmäßig Support für Probleme anfordert, die ein normal geschulter Benutzer der Software selbst lösen könnte oder die bei ihm gar nicht auftreten würden, ist ProPlanner berechtigt, den Support auszusetzen, bis der Kunde diese(n) Benutzer an den erforderlichen Schulungen teilnehmen lassen. Die Absicht von ProPlanner wird dem Kunden vorab mitgeteilt, und die Parteien werden mindestens eine Besprechung organisieren, in der diese Problematik erörtert und im gegenseitigen Einvernehmen eine Lösung gesucht werden kann. Kann keine Lösung erzielt werden, hält ProPlanner eine Frist von mindestens einem Monat ein, bevor der Support ausgesetzt wird. Die Aussetzung wird gegebenenfalls auf die betreffenden Benutzer beschränkt.

10. MÄNGEL

- 10.1. ProPlanner haftet für verborgene Mängel, übernimmt jedoch keine Gewährleistung für offensichtliche Mängel. Etwaige verborgene Mängel an Waren und/oder Dienstleistungen sind unverzüglich, spätestens jedoch einen Monat nach Abnahme, zu melden. Danach gilt der Mangel als akzeptiert.

11. PREIS UND ZAHLUNG

- 11.1. Alle Preise verstehen sich ohne MwSt. und etwaige sonstige Steuern oder Abgaben. Sofern nicht anders vereinbart, sind alle Preise stets in Euro angegeben und der Kunde hat alle Zahlungen in Euro zu leisten.
- 11.2. ProPlanner behält sich stets das Recht vor, den Preis entsprechend dem Fortschritt der Vertragsausführung in Teilbeträgen in Rechnung zu stellen.
- 11.3. Alle Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen zahlbar. Die Zahlung kann ausschließlich per Überweisung erfolgen. Etwaige mit der Überweisung verbundene Kosten gehen zu Lasten des Kunden.
- 11.4. Rechnungen können nur dann wirksam beanstandet werden, wenn dies per Einschreiben innerhalb von acht (8) Arbeitstagen nach Rechnungsdatum und unter Angabe des Rechnungsdatums, der Rechnungsnummer sowie einer ausführlichen Begründung der Beanstandung erfolgt.

- 11.5. Die vorbehaltlose Zahlung eines Teils des Rechnungsbetrags gilt als ausdrückliche Annahme der Rechnung. Teilzahlungen werden stets unter allen Vorbehalten und ohne jegliches nachteiliges Anerkenntnis angenommen und zunächst auf die Inkassokosten, dann auf die Vertragsstrafe, die fälligen Zinsen und schließlich auf die Hauptforderung angerechnet, wobei vorrangig auf die älteste offene Hauptforderung angerechnet wird.

- 11.6. Umfasst ein Vertrag eine Dienstleistung von unbestimmter oder jährlich verlängerbarer Dauer, kann ProPlanner die geltenden Preise und Tarife jährlich an den neuen Indexwert (Verbraucherpreisindex) anpassen. Für die Berechnung des angepassten Preises wird der Indexwert des Monats vor der Unterzeichnung des Vertrags als Basisindex herangezogen. Die Anwendung dieser Indexierung erfolgt auf Initiative von ProPlanner, die hierzu nicht verpflichtet ist. Der Kunde hat kein Initiativrecht.

12. LAUFZEIT

- 12.1. Jede Partei kann die Auflösung des Vertrags zulasten der anderen Partei verlangen, wenn Letztere in schwerwiegender Weise gegen eine oder mehrere wesentliche Verpflichtungen verstoßen hat.
- 12.2. Für die Anwendung von Art. 12.1 gelten die Zahlungsverpflichtungen des Kunden sowie die Bestimmungen von Art. 11 und Art. 19 als wesentliche Verpflichtungen.
- 12.3. Unabhängig von der Art der Auflösung des Vertrags – gerichtlich oder außergerichtlich – entfalten die Folgen der Auflösung zwischen den Parteien ausschließlich Wirkung für die Zukunft, und die von den Parteien bereits erfüllten Verpflichtungen bleiben uneingeschränkt bestehen. Beträge, die ProPlanner vor der Auflösung in Rechnung gestellt hat, bleiben geschuldet und werden infolge der Auflösung sofort fällig.
- 12.4. Alle Verträge werden für eine feste Laufzeit von 36 Monaten ab dem Datum des Inkrafttretens des Vertrags geschlossen. Nach Ablauf dieser anfänglichen Laufzeit gilt eine Kündigungsfrist von 12 Monaten, innerhalb derer jede Partei den Vertrag schriftlich kündigen kann.
- 12.5. Wird ein Vertrag gekündigt, wird während der Kündigungsfrist mindestens der durchschnittliche Rechnungsbetrag des Verbrauchs der letzten 12 Monate in Rechnung gestellt.
- 12.6. Jede Partei kann den Vertrag ohne Inverzugsetzung mit sofortiger Wirkung schriftlich beenden, wenn die andere Partei für insolvent erklärt wird, in Liquidation tritt oder offenkundig zahlungsunfähig geworden ist. ProPlanner kann infolge einer solchen Beendigung niemals zur Rückgabe, zur Rückerstattung bereits erhaltener Beträge oder zu Schadensersatz verpflichtet sein.
- 12.7. Beendet der Kunde einen Vertrag nicht ordnungsgemäß, hat ProPlanner Anspruch auf eine zusätzliche Entschädigung in Höhe von 25 % der Gesamtvergütung für diesen Vertrag, unbeschadet des Rechts, den tatsächlich erlittenen Schaden zu beziffern und geltend zu machen.

13. VERSPÄTETE ZAHLUNG

- 13.1. Zahlt der Kunde die geschuldeten Beträge nicht oder nicht rechtzeitig, schuldet der Kunde, ohne dass es einer Inverzugsetzung bedarf, auf den noch offenen Saldo Verzugszinsen in Höhe von 1 % pro Monat. Darüber hinaus schuldet der Kunde eine pauschale Entschädigung in Höhe von 10 % des gesamten offenen Hauptbetrags, unbeschadet des Rechts von ProPlanner, Ersatz eines darüber hinausgehenden Schadens zu verlangen.
- 13.2. Kommt der Kunde mit der Begleichung einer oder mehrerer offener Forderungen gegenüber ProPlanner in Verzug, behält sich ProPlanner das Recht vor, ihre Verpflichtungen aus dem Vertrag sofort einzustellen und ohne jegliche Inverzugsetzung andere Bestellungen/Aufträge als storniert zu betrachten; in diesem Fall ist die pauschale Entschädigung gemäß Artikel 6.2 geschuldet.
- 13.3. Darüber hinaus führt dies zur sofortigen Fälligkeit aller anderen Rechnungen, auch der noch nicht fälligen, und alle gewährten Zahlungsbedingungen entfallen. Dasselbe gilt im Falle einer drohenden Insolvenz, einer gerichtlichen oder gütlichen Auflösung, einer Zahlungseinstellung sowie bei jedem anderen Umstand, der auf die Zahlungsunfähigkeit des Kunden hinweist.

14. EIGENTUMSVORBEHALT UND AUFSCHIEBENDE BEDINGUNG

- 14.1. Das Eigentum an den Waren geht erst nach vollständiger Zahlung des Preises (Hauptbetrag, Zinsen und Kosten) auf den Kunden über.
- 14.2. Alle sonstigen Rechte werden dem Kunden unter der aufschiebenden Bedingung gewährt oder übertragen, dass alle Beträge, die der Kunde ProPlanner aufgrund des Vertrags schuldet, vollständig beglichen sind.
- 14.3. Haben die Parteien für die Einräumung eines Nutzungsrechts eine periodische Zahlungsverpflichtung des Kunden vereinbart, steht dem Kunden das Nutzungsrecht zu, solange und sofern er seiner periodischen Zahlungsverpflichtung nachkommt.

15. HAFTUNG

- 15.1. Die Haftung von ProPlanner wird stets im Lichte der Bemühenspflicht beurteilt, die sie eingegangen ist, vorbehaltlich einer ausdrücklichen und schriftlichen abweichenden Vereinbarung zwischen den Parteien.
- 15.2. Die Haftung von ProPlanner geht niemals über den Rechnungswert des Vertrags hinaus. Bei einem Vertrag mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr ist die Haftung stets auf höchstens den in Rechnung gestellten Preis des vergangenen Jahres beschränkt.
- 15.3. Die Haftung von ProPlanner ist in jedem Fall auf die Haftung beschränkt, die zwingend gesetzlich vorgeschrieben ist.
- 15.4. ProPlanner haftet in keinem Fall für Verzögerungen bei der Lieferung der Waren und/oder der Erbringung der Dienstleistungen (einschließlich der dem Kunden daraus entstehenden Mehrkosten), die infolge eines Versäumnisses von Lieferanten von ProPlanner, des Kunden oder sonstiger Dritter entstanden sind.
- 15.5. Die Verwendung der Dienstleistungen und/oder Waren durch den Kunden oder einen von ihm benannten Dritten erfolgt unter der vollen Verantwortung und auf das Risiko des Kunden. ProPlanner kann in diesem Fall in keiner Weise für unmittelbare oder mittelbare Schäden in Anspruch genommen werden, die sich aus dieser Verwendung ergeben.
- 15.6. Der Kunde kann ebenso wenig Freistellung durch ProPlanner beanspruchen für:
- Indirekte oder mittelbare Schäden (wie unter anderem Einnahmeausfälle, Umweltschäden, Betriebsschäden und Schäden Dritter oder jegliche Folgeschäden, die durch die Waren und/oder Dienstleistungen von ProPlanner verursacht werden);
 - Schäden, die durch falsche, unzuverlässige, unvollständige oder verspätete Eingaben oder Anweisungen des Kunden oder eines Erfüllungsgehilfen des Kunden entstehen, unter anderem in Bezug auf Anweisungen zu den Dienstleistungen von ProPlanner (wie Spezifikationen, Funktionalitäten, Anwendungen, der Zweck, für den die Waren und/oder Dienstleistungen bestimmt sind, Qualitätsanforderungen usw.);
 - Schäden, die durch die Verwendung der Waren und/oder Dienstleistungen auf eine andere Weise als die, für die sie entwickelt oder bestimmt sind, entstehen;

- Schäden, die durch unsorgfältige und/oder unsachgemäße Verwendung oder durch eine Verwendung entgegen der Gebrauchsanweisung der Waren und/oder Dienstleistungen (z. B. Terms of Service) entstehen;
 - Zusätzliche Schäden, die durch die weitere Nutzung oder Anwendung durch den Kunden nach Feststellung eines Mangels entstehen;
 - Mängel, die unmittelbar oder mittelbar durch eine Handlung des Kunden oder eines Dritten verursacht werden, unabhängig davon, ob dies auf ein Verschulden, eine Fahrlässigkeit, eine Unvorsichtigkeit oder die Nichtanwendung dieser Bedingungen zurückzuführen ist;
 - Schäden, die nicht eingetreten wären, wenn der Kunde mit ausreichender Sorgfalt gehandelt hätte, um den Schaden zu begrenzen;
 - Schäden, die durch höhere Gewalt oder Hardship verursacht werden.
- 15.7. Schließlich kann die Haftung von ProPlanner nur vom direkten Kunden von ProPlanner und nicht von Dritten geltend gemacht werden.
- 16. HÖHERE GEWALT & HARDSHIP**
- 16.1. ProPlanner haftet nicht für eine Nichterfüllung ihrer Verpflichtungen, die durch höhere Gewalt oder Hardship verursacht wurde.
- 16.2. Als Fälle höherer Gewalt oder Hardship gelten vertraglich: alle Umstände, die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses vernünftigerweise unvorhersehbar waren und unvermeidbar sind und die es ProPlanner unmöglich machen, den Vertrag auszuführen, oder die die Ausführung des Vertrags finanziell oder anderweitig schwerer oder schwieriger machen würden als normalerweise vorgesehen (wie unter anderem Krieg, Brand, Beschlagnahme, Verzögerungen bei oder Insolvenz von Dritten, deren sich ProPlanner bedient, Personalmangel, Streik, betriebsorganisatorische Umstände, Androhung oder Begehung terroristischer Handlungen, Erhalt fehlerhafter Anweisungen des Kunden, behördliche Maßnahmen, Stromausfall, Störung des Internets und/oder der Telekommunikationseinrichtungen, Hacking oder Malware (Viren, Cryptolocker, DDoS usw.) sowie allgemeine Verkehrsprobleme).
- 16.3. Die vorgenannten Situationen berechnen ProPlanner, durch einfache schriftliche Mitteilung an den Kunden die Anpassung und/oder Aussetzung des Vertrags zu verlangen, ohne dass sie hierfür Schadensersatz schuldet oder schulden kann. Dauert die Situation höherer Gewalt und/oder Hardship länger als 2 Monate an, sind die Parteien berechtigt, den Vertrag zu beenden.
- 17. NETTING**
- 17.1. Gemäß den Bestimmungen des belgischen Gesetzes vom 15. Dezember 2004 über Finanzsicherheiten verrechnen ProPlanner und der Kunde automatisch und von Rechts wegen alle gegenwärtig bestehenden und zukünftigen Schulden gegeneinander. Dies bedeutet, dass in der dauerhaften Beziehung zwischen ProPlanner und dem Kunden nach der vorgenannten automatischen Verrechnung stets nur die höchste Forderung per Saldo verbleibt.
- 18. NICHTABWERTUNG VON PERSONAL UND KUNDSCHAFT**
- 18.1. Es ist dem Kunden untersagt, während der Dauer der Zusammenarbeit mit ProPlanner sowie 24 Monate nach dem Ende dieser Zusammenarbeit direkt oder indirekt Verträge mit einem oder mehreren Erfüllungsgehilfen von ProPlanner zu schließen, es sei denn, ProPlanner hat hierzu vorab ausdrücklich und konkret schriftlich zugestimmt.
- 18.2. Der Schaden, der ProPlanner bei einem Verstoß gegen Art. 18.1 entsteht, wird auf 12 durchschnittliche Bruttomonatsvergütungen des abgeworbenen Erfüllungsgehilfen festgesetzt (berechnet über den Zeitraum von 12 Monaten vor der Abwertung). War der Erfüllungsgehilfe weniger als 12 Monate beschäftigt, beläuft sich dieser Schaden auf 6 durchschnittliche Bruttomonatsvergütungen. Diese Bruttovergütungen verstehen sich ohne etwaige Arbeitgeberabgaben.
- 19. RECHTE DES GEISTIGEN EIGENTUMS**
- 19.1. Alle Rechte des geistigen Eigentums an den Waren und/oder Dienstleistungen (einschließlich vorbereitender Materialien, Analysen, Quellcodes, Entwürfe, Dokumentationen, Berichte, Angebote) stehen ausschließlich ProPlanner zu.
- 19.2. Der Kunde darf die von ProPlanner bereitgestellten Informationen - unabhängig davon, ob sie schriftlich, digital oder mündlich erhalten wurden - weder kopieren noch für andere als die vorgesehenen Zwecke verwenden noch Dritten zeigen, es sei denn, ProPlanner hat vorab schriftlich zugestimmt oder die Informationen sind öffentlich zugänglich geworden. Die Vertraulichkeitspflicht gilt auch nach Ablauf des Vertrags zwischen ProPlanner und dem Kunden fort, mindestens bis die betreffenden Informationen ohne Verschulden des Kunden öffentlich bekannt sind.
- 19.3. Der Kunde erhält ausschließlich das Recht, die an den Waren und/oder Dienstleistungen bestehenden Rechte des geistigen Eigentums für den bei Vertragsabschluss vorgesehenen

Verwendungszweck zu nutzen. Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht an den Rechten des geistigen Eigentums ist nicht ausschließlich, nicht an Dritte übertragbar und (gegebenenfalls) nicht unterlizenzierbar. Die eingeräumten Nutzungsrechte gelten ausschließlich für die Nutzung durch den Kunden. Es ist dem Kunden nicht gestattet, die Waren und/oder Dienstleistungen für Dritte zu verarbeiten oder zu vermarkten, sofern nicht anders vereinbart.

- 19.4. Vereinbaren die Parteien schriftlich, dass ein Recht des geistigen Eigentums auf den Kunden übergeht, so berührt diese Übertragung nicht das Recht von ProPlanner, die dieser Entwicklung zugrunde liegenden Bestandteile, allgemeinen Prinzipien, Ideen, Entwürfe, Schnittstellen, Algorithmen, Quellcodes, Dokumentationen, Werke, Programmiersprachen, Protokolle, Standards usw. ohne jede Einschränkung für andere Zwecke zu verwenden und/oder zu verwerten, sei es für sich selbst oder für Dritte und andere Kunden. Soweit erforderlich, gilt ProPlanner als Inhaberin einer Lizenz oder eines sonstigen Rechts hierfür.
- 19.5. Auch wenn der Vertrag keine ausdrückliche Befugnis hierzu vorsieht, ist es ProPlanner gestattet, technische Vorkehrungen zum Schutz der Waren und/oder Dienstleistungen zu treffen, um ihre geistigen Eigentumsrechte oder vereinbarte Nutzungsbeschränkungen zu sichern. Es ist dem Kunden niemals gestattet, solche technischen Vorkehrungen zu entfernen oder zu umgehen.
- 19.6. Der Kunde garantiert, dass die von ihm bereitgestellten Daten keine Rechte des geistigen Eigentums Dritter verletzen, und stellt ProPlanner von allen diesbezüglichen Ansprüchen Dritter frei.
- 19.7. Jeder Verstoß gegen diesen Artikel führt zur Zahlung einer pauschalen Entschädigung an ProPlanner in Höhe von 30 % des Vertragspreises, unbeschadet des Rechts auf Ersatz eines nachgewiesenen höheren Schadens.
- 19.8. ProPlanner haftet in keinem Fall gegenüber Dritten oder für Schäden, die entstehen, wenn der Kunde diesen Artikel nicht einhält.
- 20. VERTRAULICHKEIT**
- 20.1. Die Parteien sorgen dafür, dass alle von der anderen Partei erhaltenen Informationen vertraulich bleiben, und werden es unterlassen, diese Informationen auf irgendeine Weise, direkt oder indirekt, offenzulegen, insbesondere, aber nicht beschränkt auf interne Unternehmensdokumente, die sich auf Geschäftsgeheimnisse, kommerzielle Strategien und Informationen, die Identität des Kundenstamms des Kunden usw. beziehen. Informationen, die als „vertraulich“ gekennzeichnet sind, sind in jedem Fall als vertrauliche Informationen zu behandeln.
- 20.2. Die Parteien werden im Verhältnis zu den an der Ausführung des Vertrags beteiligten Erfüllungsgehilfen die erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen treffen, damit diese Erfüllungsgehilfen an dieselbe Vertraulichkeit gebunden sind.
- 20.3. Die Partei, die vertrauliche Informationen erhält, wird diese nur für den Zweck verwenden, für den sie bereitgestellt wurden.
- 20.4. Die Parteien werden nach Beendigung ihrer Vertragsbeziehung einerseits alle erhaltenen vertraulichen Informationen und Dokumente vernichten und sich andererseits für einen Zeitraum von zehn Jahren weiterhin an die Geheimhaltungspflicht aus diesem Art. 19 halten.
- 21. DATENSCHUTZ**
- 21.1. ProPlanner verpflichtet sich, personenbezogene Daten eines (potenziellen) Kunden jederzeit ordnungsgemäß und sorgfältig zu verarbeiten, im Einklang mit den Datenschutzvorschriften und sonstigen anwendbaren Vorschriften über die Verarbeitung personenbezogener Daten (unter anderem, aber nicht beschränkt auf (i) die Verordnung (EU) 2016/679 vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG; (ii) das belgische Gesetz vom 30. Juli 2018 über den Schutz natürlicher Personen hinsichtlich der Verarbeitung personenbezogener Daten und (iii) die (künftigen) belgischen Rechtsvorschriften zur Umsetzung der vorgenannten Verordnung).
- 21.2. In diesem Rahmen tritt ProPlanner gegenüber dem Kunden als Verantwortlicher für die Verarbeitung auf. Der Kunde ist mit der Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten durch ProPlanner als Verantwortlichem gemäß der Datenschutzerklärung von ProPlanner einverstanden, die auf der Website <https://www.proplanner.eu/de-DE/datenschutzerklaerung> verfügbar ist.
- 22. GERICHTSSTAND UND ANWENDBARES RECHT**
- 22.1. Für alle Streitigkeiten, die sich aus diesen Bedingungen sowie aus jedem anderen zwischen ProPlanner und dem Kunden geschlossenen Vertrag ergeben, sind ausschließlich die Gerichte des Gerichtsbezirks zuständig, in dem ProPlanner ihren Geschäftssitz hat.
- 22.2. Es gilt belgisches Recht.

Besondere Bedingungen zur Bußgeldbearbeitung

- 1. ANWENDUNGSBEREICH**
- 1.1. Diese Besonderen Bedingungen gelten ausschließlich für die Bußgeldbearbeitung, die ProPlanner auf Wunsch des Kunden in der SaaS-Software anbietet. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten stets ergänzend.
- 2. ÜBERMITTLUNG VON BUßGELDERN**
- 2.1. Der Kunde hat ProPlanner die Bußgelder rechtzeitig und vollständig gemäß diesem Artikel zu übermitteln.
- 2.2. Hat der Kunde eine Anbindung an einen digitalen Bußgeldbearbeitungsdienst gestattet, stellt der Kunde ProPlanner die erforderlichen Unterlagen zur Verfügung, damit ProPlanner Zugang zur digitalen Übermittlung erhält.
- 2.3. Ist Artikel 2.2 nicht anwendbar, wird das Bußgeld grundsätzlich per Post an den Kunden gesandt. Der Kunde hat ProPlanner dann per E-Mail eine Kopie des Bußgeldbescheids im PDF-Format zu übermitteln, und zwar über eine von ProPlanner zugewiesene personalisierte E-Mail-Adresse. Etwaige Erläuterungen oder Fragen, die in diese E-Mail aufgenommen werden, können von ProPlanner nicht weiter bearbeitet werden. Diese sind daher stets in einer separaten E-Mail zu übermitteln.
- Unbeschadet der Artikel 2.2 und 2.3 dieser Besonderen Bedingungen verpflichtet sich der Kunde, alle relevanten Informationen rechtzeitig in ProPlanner zur Verfügung zu stellen. Hierzu gehört unter anderem, dass der Kunde den zum Zeitpunkt des betreffenden Verstoßes geltenden Vertrag und das betreffende Kennzeichen übermittelt sowie angeben hat, ob das Bußgeld umgeschrieben oder weiterbelastet werden soll.
- 2.4. Der Kunde verpflichtet sich, das Bußgeld und die Informationen stets spätestens fünf (5) Arbeitstage vor dem Fälligkeitsdatum des Bußgelds bzw. fünf (5) Arbeitstage vor dem Datum, zu dem die Umschreibung bearbeitet sein muss, zu übermitteln.

- 3. HAFTUNG**
- 3.1. Der Kunde trägt die volle Verantwortung dafür, die Bußgelder und die zusätzlichen Informationen vollständig und rechtzeitig gemäß Artikel 2 dieser Besonderen Bedingungen an ProPlanner zu übermitteln. Konnte das Bußgeld von ProPlanner infolge einer unvollständigen, unrichtigen oder verspäteten Übermittlung des Bußgelds und/oder der Informationen durch den Kunden nicht korrekt und/oder rechtzeitig bearbeitet (d. h. umgeschrieben oder weiterbelastet) werden, haftet der Kunde stets für alle daraus entstehenden Schäden, Kosten und/oder Zuschläge.
- 3.2. Hat ProPlanner das Bußgeld rechtzeitig bearbeitet, haftet der Kunde in jedem Fall für alle Schäden, Kosten und/oder Zuschläge infolge einer verspäteten Zahlung des Bußgelds.

Service Level Agreement

1. ANWENDUNGSBEREICH

- 1.1. Dieses SLA gilt für sämtliche Software (unter ausdrücklichem Ausschluss von Software, die speziell für den Kunden entwickelt wurde). Dieses SLA gilt ausschließlich für die ausdrücklich angegebenen Aspekte der Dienstleistungen.
- 1.2. Dieses SLA gilt nicht für Dienstleistungen in Bezug auf Software, die auf einem IT-System des Kunden („on premise“) oder von einem vom Kunden beauftragten Dritten gehostet wird.
- 1.3. Support wird ausschließlich „remote“ erbracht (d. h. Support aus der Ferne, entweder telefonisch oder über das Internet).
- 1.4. Der Support wird von ProPlanner nur innerhalb der Arbeitszeiten erbracht.

2. MELDUNG VON STÖRUNGEN

- 2.1. Die Art und Weise, wie der Kunde Störungen zu melden hat, wird von ProPlanner festgelegt.
- 2.2. Der Kunde meldet jede Störung über die dafür vorgesehenen Kanäle oder die Support-Nummer an ProPlanner.
- 2.3. ProPlanner kann im Interesse einer ordnungsgemäßen Leistungserbringung festlegen, dass nur eine oder eine begrenzte Anzahl von Personen beim Kunden Störungen an ProPlanner melden darf.

3. PFLICHTEN DES KUNDEN

- 3.1. Um die Kontinuität so weit wie möglich zu gewährleisten, wird der Kunde davon absehen, Arbeiten an der Software durch einen Drittanbieter ausführen zu lassen, sofern zwischen den Parteien nicht anders vereinbart.
- 3.2. Der Kunde gewährt ProPlanner für die Erbringung des Supports auf erstes Anfordern Zugang zur Software und/oder Infrastruktur sowie zu den Daten, die ProPlanner für die Erbringung des Supports für erforderlich hält.
- 3.3. Der Kunde leistet ProPlanner jede erforderliche und erbetene Mitwirkung bei der Erbringung des Supports, einschließlich einer etwaigen vorübergehenden Einstellung der Nutzung der Software, wenn dies nach Auffassung von ProPlanner erforderlich ist. Im Falle einer solchen Einstellung kann der Kunde keinerlei Vergütung beanspruchen. Es wird jedoch angestrebt, solche Unterbrechungen so weit wie möglich außerhalb der Arbeitszeiten stattfinden zu lassen.
- 3.4. Der von ProPlanner zu erbringende Support lässt die eigene Verantwortung des Kunden und seiner Benutzer, die Software korrekt und sorgfältig, mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns, zu nutzen und zu verwalten, unberührt.
- 3.5. Entsteht eine Störung dadurch, dass der Kunde oder sein Erfüllungsgehilfe die Software nicht korrekt oder unsorgfältig genutzt hat, insbesondere durch eigenmächtige Änderung von Systemeinstellungen, sei es direkt oder indirekt (z. B. durch Installation beschädigter Software), kann ProPlanner die Mehrkosten, die ihr durch die hierfür erforderliche Supportleistung entstanden sind, beim Kunden geltend machen.
- 3.6. Bei einem Verstoß gegen Art. 3.5 kann ProPlanner diesen Vertrag aussetzen oder beenden. ProPlanner wird den Kunden stets im Voraus über ihre diesbezügliche Absicht informieren.

4. UMFANG DER WARTUNGSLEISTUNGEN

- 4.1. ProPlanner wird sich bemühen, die Wartungsleistungen sorgfältig und nach den Regeln der Technik zu erbringen. Alle Wartungsleistungen von ProPlanner werden auf Grundlage einer Bemühenspflicht erbracht.
- 4.2. ProPlanner kann im Rahmen der Wartung jederzeit Änderungen an den Eigenschaften, Funktionalitäten und der Funktionsweise der Software und des Systems des Kunden vornehmen, insbesondere, aber nicht beschränkt auf Updates und/oder Upgrades der Software. Dies gilt insbesondere für die Installation von Sicherheitsupdates und -patches oder das Updaten oder Upgraden (gegebenenfalls kostenpflichtig) von Betriebssystemen und/oder Software, die vom jeweiligen Hersteller nicht mehr unterstützt werden („End of Life“). ProPlanner wird den Kunden hierüber rechtzeitig informieren. Wünscht der Kunde ausdrücklich, weiterhin mit End-of-Life-Software zu arbeiten, gehen alle Risiken und Haftungen im Zusammenhang mit dieser Nutzung zu seinen Lasten. Auch etwaige Kosten, die mit der Nutzung von End-of-Life-Software verbunden sind, gehen stets zu Lasten des Kunden. End-of-Life-Software kann niemals unter etwaige SLAs oder sonstige Garantien fallen.

5. REAKTIONS- UND INTERVENTIONSZEITEN

- 5.1. ProPlanner strebt die Reaktions- und Interventionszeiten auf Grundlage folgender Störungsstufen an:

Störungsstufe	Beschreibung
4	Mitarbeiter kann/können nicht mehr arbeiten
3	Mitarbeiter kann/können bestimmte wichtige Funktionen nicht ausführen
2	Mitarbeiter kann/können bestimmte weniger wichtige Funktionen nicht ausführen
1	Störung, aber Mitarbeiter kann/können noch arbeiten

- 5.2. Die Störungsstufen führen zu folgenden Interventionskategorien, jeweils abhängig von den Auswirkungen der Störung auf das Unternehmen des Kunden:

Auswirkung	Störungsstufe 4	Störungsstufe 3	Störungsstufe 2	Störungsstufe 1
Alle Benutzer	Interventionskat. 1	Interventionskat. 2	Interventionskat. 3	Interventionskat. 4
Wesentlicher Teil der Benutzer (>= 20 % des Personals)	Interventionskat. 2	Interventionskat. 3	Interventionskat. 4	Interventionskat. 4
Ein oder einige wenige Benutzer	Interventionskat. 3	Interventionskat. 4	Interventionskat. 4	Interventionskat. 5

Die indikativen Reaktions- und Interventionszeiten auf Grundlage dieser Interventionskategorien sind:

Interventionskategorie	Reaktionszeit (Std. innerhalb der Arbeitszeiten)	Interventionszeit (Std. innerhalb der Arbeitszeiten)	Eskalation	Statusbericht
1	< 30 Min.	< 6 Std. (exkl. Wiederherstellung Daten/Server)	entfällt	Stündlich
2	< 1 Std.	< 8 Std.	Nach 2 Std. → Int.-Kat. 1	Alle 2 Std.
3	< 2 Std.	< 16 Std.	Nach 8 Std. → Int.-Kat. 2	Alle 4 Std.
4	< 4 Std.	< 24 Std.	Nach Vereinbarung	Nach Vereinbarung
5	< 8 Std.	< 48 Std.	Nach Vereinbarung	Nach Vereinbarung

6. UPTIME

- 6.1. ProPlanner strebt stets eine Uptime von 98,00 % in Bezug auf die Verfügbarkeit ihrer SaaS-Software innerhalb der Arbeitszeiten an.

7. BACKUPS

- 7.1. ProPlanner erbringt für den Kunden die nachstehend beschriebenen Backup-Leistungen. Wird die Software auf dem lokalen Server des Kunden installiert, kann ProPlanner niemals für die Erbringung von Backup-Leistungen eintreten; in diesem Fall ist der Kunde hierfür verantwortlich.
- 7.2. Wird der Kunde mit einer Störung konfrontiert, die möglicherweise die Wiederherstellung eines Backups erforderlich macht, meldet der Kunde dies so schnell wie möglich an ProPlanner. Der Kunde erkennt an, dass eine schnelle Meldung von größter Bedeutung ist, um zu vermeiden, dass bestimmte Backups nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist gemäß Art. 7.5 verloren gehen.
- 7.3. ProPlanner wird das Backup mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns und unter Beachtung der geltenden gesetzlichen Bestimmungen behandeln und aufbewahren.
- 7.4. Bedient sich ProPlanner für die Erbringung der Backup-Leistungen eines Dritten, kann die Gesamthaftung von ProPlanner für die Ausführung der Backup-Leistungen niemals höher sein als die Gesamthaftung dieses Dritten gegenüber ProPlanner.
- 7.5. ProPlanner sichert die Daten des Kunden nach folgenden Modalitäten:

Häufigkeit	Backup-Umfang	Speicherort	Aufbewahrungsfrist
Jeden Arbeitstag	Vollständiges Backup der Datenbank	Server	2 Tage
Jeden Arbeitstag	Vollständiges Backup der Dateien	Datacenter-Storage	30 Tage
Jeden Arbeitstag	Vollständiges Backup der Datenbank	Datacenter-Storage	30 Tage
Wöchentlich	Vollständiges Backup der Serverumgebung	Datacenter-Storage	90 Tage

- 7.6. Im Falle eines Disaster Recovery wird ProPlanner nach besten Kräften versuchen, ein Backup innerhalb der folgenden Fristen wiederherzustellen. Die Wartezeit zwischen der Anfrage von ProPlanner, welche Backup-Version wiederhergestellt werden soll, und der Antwort des Kunden darauf bleibt bei der Berechnung dieses Zeitraums unberücksichtigt.

Speicherort	Frist für die Wiederherstellung des Backups
Server	1 Arbeitstag
Datacenter-Storage	2 Arbeitstage