

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für die Nutzung von Proalpha Field Service Management

## 1. Vertragsgegenstand

- (1) Verwender dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) ist die Proalpha GmbH, eingetragen im Handelsregister Amtsgericht Kaiserslautern unter HRB 31613, und deren verbundenen Unternehmen i.S.d. §§ 15 ff. AktG („Proalpha“).
  - (2) Gegenstand dieser AGB sind neben den AGB für die Proalpha Cloud ergänzende Vertragsbedingungen für die mit Kunden („Kunde“) vereinbarte Nutzung von Proalpha Field Service Management (nachfolgend nur die „Lösung“ genannt).
  - (3) Die vorgenannten AGB werden in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Fassung durch Bezugnahme im Angebot von Proalpha Vertragsbestandteil. Das Angebot, die AGB und alle weiteren in Bezug genommenen Dokumente bilden das Vertragsverhältnis zwischen Proalpha und dem Kunden ab („Vertrag“). Der Vertrag kommt durch Gegenzeichnung des Angebots durch den Kunden oder eine andere Annahmeerklärung des Kunden zustande. Die AGB gelten auch für zukünftige Aufträge oder Angebote, auch wenn diese nicht mehr explizit auf die AGB Bezug nehmen.
  - (4) Bei Zweifeln und Widersprüchen gelten die einzelnen Dokumente in folgender Rangfolge:
    - a. Das Angebot inklusive aller Anhänge,
    - b. die AGB für die Nutzung von Proalpha Field Service Management, sowie
    - c. die AGB für die Proalpha Cloud.
    - d. Der Vertrag regelt den Vertragsinhalt abschließend, unter Ausschluss anderer vertraglicher Bestimmungen, wie etwa mündliche Vereinbarungen oder AGB bzw. Einkaufsbedingungen des Kunden. Proalpha widerspricht solchen Vertragsbedingungen des Kunden ausdrücklich.
- c. weder zeitversetzt von verschiedenen oder zeitgleich von mehreren Benutzern genutzt werden darf.
  - d. an einen neuen Benutzer übertragen werden darf, wenn dieser an die Stelle des früheren Benutzers tritt, der keinen Zugang zu der Lösung mehr benötigt.
  - e. maximal die im jeweiligen Angebot angegebene Anzahl von Benutzern, für die ein Benutzer-Abonnement vereinbart ist, auf die Lösung zugreifen darf.
  - f. weitere Benutzer-Abonnements im Laufe der Abonnement-Laufzeit zu denselben Konditionen wie für die bereits bestehenden Abonnements von dem Kunden nachbestellt werden können.
  - g. Nachbestellungen von Benutzer-Abonnements am selben Tag wie die erstmals bestellten Benutzer-Abonnements enden und daher zeitanteilig ab Bereitstellung bis zu diesem Beendigungstermin abgerechnet werden.
- (2) Proalpha stellt die Lösungen gemäß Angebot durch Bereitstellung des Zugangs zur Lösung und Überlassung der notwendigen Zugangsinformationen für den vertraglich vereinbarten Einsatz und Zeitraum zur Verfügung.
  - (3) Die Erfassung oder Übernahme von Daten (Migration) sowie ähnliche Vorarbeiten einschließlich Einrichtung, Konfiguration und Anpassung der Lösung an die spezifischen Anforderungen des Kunden (Customizing und Implementierung) sowie Installationsleistungen beim Kunden, Schulungen, und/oder Training gehören nicht zum Leistungsumfang dieses Vertrages. Es handelt sich um reine Nutzungsgebühren ohne Dienstleistungen
  - (4) Der Kunde hat überprüft, dass die von ihm ausgewählte Zusammenstellung der Lösung seinen Anforderungen und Bedürfnissen entspricht und erkennt an, dass die vertraglich geschuldeten Leistungen weder an die Bereitstellung künftiger Funktionalitäten oder Features geknüpft noch von mündlichen oder schriftlichen öffentlichen Äußerungen der Proalpha zu künftigen Funktionalitäten oder Leistungsmerkmalen abhängig sind.
  - (5) Während der Laufzeit des Vertrages hat der Kunde jederzeit die Möglichkeit, auf seine Daten zuzugreifen, sie zu entnehmen und in einem

## 2. Leistungsumfang

- (1) Sofern nichts anderes vereinbart ist, stellt Proalpha dem Kunden die Lösung im Rahmen des Vertrages in Form von zeitlich befristeten Benutzer-Abonnements zur Verfügung. Die vereinbarte Anzahl der Benutzer-Abonnements wird im Angebot festgelegt. Hierfür gilt, dass
  - a. ein Benutzer-Abonnement
  - b. ausschließlich für einen benannten Benutzer („named user“) gilt.

Standardformat zu exportieren. Vor Vertragsende obliegt es der Eigenverantwortung des Kunden, einen abschließenden Export seiner Daten aus der von Proalpha zur Verfügung gestellten Lösung durchzuführen. Nach Vertragsende löscht Proalpha die auf den zum Hosting der Lösungen eingesetzten Servern verbliebenen Kundendaten, es sei denn, Proalpha ist zur Aufbewahrung nach geltenden Gesetzen berechtigt.

### 3. Nutzung der Services

(1) Der Kunde ist zur ordnungsgemäßen Eingabe von Kundendaten in die von Proalpha bereitgestellten Lösungen verpflichtet. Insbesondere obliegt es dem Kunden,

- a. für die Richtigkeit, Qualität, Integrität, Rechtmäßigkeit, Verlässlichkeit und Relevanz der Kundendaten und für die Rechtmäßigkeit der Erhebung und Nutzung der Kundendaten im Rahmen der Lösungen von Proalpha, Sorge zu tragen;
- b. sicherzustellen, dass die von Proalpha erteilten Anweisungen zur Datenverarbeitung den geltenden Gesetzen und Vorschriften zum Datenschutz entsprechen;
- c. im Rahmen des wirtschaftlich vertretbaren jedoch mindestens dem BSI IT-Grundschutz entsprechend für die Aufrechterhaltung angemessener Sicherheitsstandards für die Nutzung der Lösungen sicherzustellen. Dies gilt insbesondere dafür, den unbefugten Zugriff auf die Lösungen und deren unbefugte Nutzung zu verhindern (z. B. durch sichere Verwahrung der Zugangsdaten) und im Falle eines unbefugten Zugriffs oder einer unbefugten Nutzung unverzüglich Proalpha zu informieren.

(2) Der Kunde ist dafür verantwortlich, die von Proalpha bereitgestellten Lösungen vertragsgemäß zu nutzen und wird

- a. die erforderliche Infrastruktur (z. B. IT-Umgebung, Internetanschluss, Datenleitung etc.) zur Nutzung der Lösungen in einem für ihn erforderlichen Umfang zur Verfügung zu stellen und deren Funktionsfähigkeit aufrechterhalten;
- b. dafür Sorge tragen, dass die jeweils neueste Version der Lösungen genutzt wird, soweit dadurch die Leistung der

bei ihm im Einsatz befindlichen Lösungen nicht vermindert wird,

- c. die Lösungen ausschließlich Benutzern zur Verfügung zu stellen, die von einem Benutzer-Abonnement oder vergleichbaren Lizenzen (z. B. für die Nutzung von Customer und/oder Partner Portalen) erfasst sind und keinen sonstigen Dritten zugänglich machen, sofern dies nicht ausdrücklich im Angebot gestattet ist;
- d. die Lösungen Dritten nicht verkaufen, weiterverkaufen, vermieten, verleasen oder unentgeltlich überlassen, sofern dies nicht ausdrücklich im Angebot gestattet ist. Dies gilt auch für Teile der bereitgestellten Lösungen;
- e. die Lösungen nicht nutzen, um rechtsverletzende, ehrenrührige oder sonstige rechtswidrige oder unerlaubte Inhalte zu speichern oder zu übermitteln, einschließlich kinder- und jugendgefährdender Inhalte oder Inhalte, die Persönlichkeitsrechte oder sonstige Rechte Dritter verletzen;
- f. die Lösungen nicht nutzen, um böswillige Codes zu speichern oder zu übermitteln;
- g. nicht die Integrität oder Leistungsfähigkeit der Lösungen oder der darin enthaltenen Daten Dritter beeinträchtigen oder stören, insbesondere die Daten und Informationen vor Eingabe auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierzu dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzprogramme einsetzen;
- h. keine Spam- oder Massennachrichten oder unerwünschte Nachrichten in Verletzung geltender Gesetze verschicken;
- i. nicht versuchen, sich unbefugt Zugang zu den Lösungen oder damit zusammenhängenden Systemen oder Netzen zu verschaffen;
- j. unbeschadet der von Proalpha überwachten und/oder durchgeführten Datensicherungen selbst für die Datensicherung sowie die Eingabe und Pflege seiner zur Nutzung der Lösungen erforderlichen Daten und Informationen zu sorgen und

- k. sicherstellen, dass alle Benutzer Kenntnis von den vereinbarten Pflichten erlangen sowie diese einhalten.

## 4. Mitwirkungspflichten

(Der Kunde testet die von Proalpha überlassene Lösung in einem dem Kunden zumutbaren Umfang auf Mangelfreiheit, bevor er mit deren produktiver Nutzung beginnt. Der Kunde trifft angemessene Vorkehrungen für den Fall, dass die Lösung ganz oder teilweise nicht ordnungsgemäß arbeitet, z. B. durch Datensicherung, Störungsdiagnose und regelmäßige Überprüfung der Ergebnisse.

## 5. Drittanbieter

- (1) Zusammen mit den von Proalpha zur Verfügung gestellten Lösungen kann der Kunde Fremd-Applikationen nutzen. Wünscht der Kunde die Nutzung solcher Fremd-Applikationen im Zusammenspiel mit den von Proalpha zur Verfügung gestellten Lösungen, muss dies und das Recht sowie der Umfang des Drittherstellers auf Daten des Kunden, die in den Lösungen von Proalpha gespeichert sind, zugreifen zu dürfen, vorab mit Proalpha schriftlich vereinbart sein; die Textform ist hierfür ausreichend. Der Erwerb und die Beschaffung solcher Produkte und Leistungen Dritter, insbesondere Anpassungs-, Implementierungs- und sonstige Beratungsleistungen sowie der Austausch von Kundendaten zwischen dem Kunden und dem Drittanbieter erfolgen in jedem Fall ausschließlich zwischen dem Kunden und dem betreffenden Drittanbieter. Proalpha übernimmt keinerlei Haftung oder Support für Produkte und Leistungen Dritter, unabhängig davon, ob diese von Proalpha als „zertifiziert“ oder anders bezeichnet werden.
- (2) Der Kunde hat die Möglichkeit, den Zugang zu Kundendaten durch Anbieter von Fremd-Applikationen zu beschränken, indem er Benutzer darin beschränkt, solche Fremd-Applikationen zu installieren oder zu aktivieren. Für den Fall, dass der Kunde Fremd-Applikationen zur integrierten Nutzung mit den von Proalpha bereitgestellten Lösungen installiert oder aktiviert, erkennt der Kunde an, dass Proalpha, so weit erforderlich, den Anbietern dieser Fremd-Applikationen möglicherweise Zugang zu Kundendaten, die im Rahmen der von Proalpha bereitgestellten Lösungen vorhanden sind, gewähren muss, damit die Fremd-Applikationen miteinander kommunizieren können. Proalpha wird den Zugang zu Kundendaten im Rahmen der Nutzung von

Fremdapplikationen und den erforderlichen Umgang des Zugangs erst nach vorheriger schriftlicher Abstimmung (Textform ausreichend) mit dem Kunden ermöglichen. Es wird klargestellt, dass die Auswahl, die Beschaffung, die Administration des Zugangs, die Nutzung und der Betrieb von Fremd-Applikationen ausschließlich durch den Kunden erfolgen. Als Fremd-Applikationen im Sinne dieser Regelung sind auch alle von Salesforce.com oder deren Zulieferer/Partner bereitgestellten Applikationen zu verstehen.

- (3) Der Kunde hat für den Fall, dass er eine Fremd-Applikation einsetzt, die auf in der Lösung von Proalpha gespeicherte Kundendaten zugreift, alle geeigneten Maßnahmen zu ergreifen, um den angemessenen Schutz von Kundendaten in den Lösungen von Proalpha und den Zugang dazu zu sichern, insbesondere dadurch, dass er die hierfür erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen mit dem Anbieter von Fremd-Applikationen trifft. Der Kunde verpflichtet sich, einem solchen Anbieter von Fremd-Applikationen die Haftung aufzuerlegen für die von Letzterem zu vertretende Offenlegung, Modifikation oder Löschung von Kundendaten oder die Verletzung von Datenschutzpflichten bezogen auf die in der Lösung von Proalpha gespeicherten Kundendaten, zu denen ein Zugang durch die Fremd-Applikationen besteht.
- (4) Der Kunde erkennt an, dass Proalpha zu einem solchen Anbieter von Fremd-Applikationen nicht in einem Vertragsverhältnis steht und ein Anbieter von Fremd-Applikationen nicht als Unterauftragnehmer oder als weiterer Auftragsverarbeiter im Sinne von Art. 28 Abs. 2 DSGVO von Proalpha anzusehen ist. Proalpha ist daher nicht für die nach geltenden Gesetzen durch den Zugriff eines Anbieters von Fremd-Applikationen erfolgte Offenlegung, Modifikation, Beschädigung, den Verlust oder die Löschung von Kundendaten oder für die Verletzung von Pflichten eines Anbieters von Services verantwortlich, die in den Lösungen von Proalpha gespeichert sind.
- (5) Services-Merkmale, die direkt mit Google-Services kommunizieren, erfordern die ständige Verfügbarkeit der Anwendungsprogramm-Schnittstelle („API“) von Google und des zur Verwendung mit den Services vorgesehenen Google-Programms. Wenn Google Inc. die Google-API oder das Google-Programm nicht mehr zu angemessenen Bedingungen für die Lösung zur Verfügung stellt, kann Proalpha das Angebot solcher Services-Merkmale einstellen, ohne dass der Kunde Anspruch auf Bereitstel-

lung vergleichbarer Services, Anspruch auf Kostenerstattungen, Gutschriften oder einen sonstigen Ausgleich hat.

## 6. Nutzungsrechte

- (1) Vorbehaltlich der im Rahmen dieser AGB ausdrücklich gewährten beschränkten Rechte behält sich Proalpha alle Rechte und Ansprüche an den Lösungen sowie an sonstigen im Rahmen der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung überlassener Unterlagen einschließlich aller damit zusammenhängenden Rechte an geistigem Eigentum vor. Soweit die Rechte Dritten zustehen, verfügt ProAlpha über entsprechende Lizenz- und/oder Nutzungsrechte.
- (2) Dem Kunden und seine verbundenen Unternehmen (mit mehr als 50% Eigentumsanteil) werden im Rahmen des Vertrages nur die hierin ausdrücklich genannten und zeitlich auf die Dauer des Angebots beschränkten, nicht ausschließlichen Rechte gewährt, die er benötigt, um die Lösungen nach Maßgabe des vereinbarten Nutzungsumfangs, insbesondere dem Umfang der bestehenden Benutzer-Abonnements, zu nutzen.
- (3) Sofern ProAlpha dem Kunden im Rahmen der Lösung von Dritten (Fremdanbietern) erstellte Services, Software oder Daten (z. B. Kartendaten) zur Verfügung stellt, bestimmen sich die Nutzungsrechte nach den Lizenz- und Nutzungsbedingungen des Dritten. Diese werden dem Kunden auf Wunsch zur Verfügung gestellt, sofern die vertraglichen Regelungen zwischen dem Drittanbieter und Proalpha dies zulassen.
- (4) Soweit nicht ausdrücklich nach geltenden Gesetzen gestattet oder mit SERVICE 1 abweichend vereinbart, darf der Kunde
  - a. keine abgeleiteten Werke auf der Grundlage der in der Lösung enthaltenen Software und/oder Applikationen erstellen,
  - b. keine Teile oder Inhalte der Lösung bearbeiten, modifizieren, kopieren, framen oder spiegeln; es sei denn, es handelt sich um das Kopieren oder Framen in eigenen Intranets des Kunden oder auf andere Weise für dessen eigene interne geschäftliche Zwecke, oder es handelt sich um Handlungen, die zur Aufrechterhaltung der vertragsgemäßen Nutzung erforderlich sind und die Proalpha trotz Aufforderung des Kunden nicht erbracht hat,

- c. kein Reverse Engineering der in der Lösung enthaltenen Software und/oder Applikationen vornehmen; die Dekompilierung ist nur im Rahmen von § 69g UrhG zulässig und soweit Proalpha erforderliche Schnittstelleninformationen nicht zur Verfügung stellt und

- d. nicht auf die Lösung zugreifen, um:

- (1) ein Konkurrenzprodukt zu entwickeln oder

- (2) Features und/oder Funktionen oder andere Leistungs- und/oder Gestaltungsmerkmale der in der Lösung enthaltenen Software und/oder, Applikationen zu kopieren.

- (5) Im Verhältnis zwischen Proalpha und dem Kunden ist der Kunde alleiniger Inhaber aller Rechte und Ansprüche an sämtlichen Kundendaten.

- (6) Proalpha steht es frei, Anregungen, Verbesserungsvorschläge, Empfehlungen oder sonstige Resonanz des Kunden einschließlich einzelner Benutzer in Bezug auf die Lösung aufzugreifen und in die Lösung zu integrieren und so geschaffene Ergebnisse ohne Einschränkung zu verwerten.

- (7) Das Nutzungsrecht schließt die Steuerung von externen Mitarbeitern (Servicepartnern) und sonstigen Ressourcen mit ein, sofern diese von dem Kunden autorisiert sind, Serviceaufgaben für oder im Auftrag des Kunden zu übernehmen und soweit hierfür die erforderlichen Benutzer-Abonnements vom Kunden erworben werden. Der Kunde hat in einem solchen Fall der Nutzungseinräumung zu gewährleisten, dass der Servicepartner die Nutzungsbestimmungen – wie sie sich aus diesen AGB und dem Vertrag ergeben – uneingeschränkt einhält. Der Kunde haftet gesamtschuldnerisch für Verstöße der Servicepartner. Proalpha ist berechtigt, bei einem Verstoß gegen eine der Nutzungsbestimmungen durch einen Servicepartner, die weitere Nutzungseinräumung an diesen zu untersagen.

## 7. Vergütung

- (1) Proalpha berechnet dem Kunden die Vergütung jährlich im Voraus, wobei die Nettopreise zuzüglich der gesetzlichen Umsatzsteuer in Rechnung gestellt werden und Zahlungen vom Kunden ohne Abzug innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach Rechnungsstellung zu leisten sind.
- (2) Die Gebühren für Benutzer-Abonnements wer-

den nach Monatszeiträumen berechnet. Für Benutzer-Abonnements, die innerhalb eines Monatszeitraumes nachbestellt werden, wird das erstmalige Abonnemententgelt für diesen Monat voll und anschließend auf der Grundlage der im betreffenden Abonnement-Zeitraum verbleibenden Monatszeiträume berechnet. Der Nutzungszeitraum endet am Ende der Abonnementlaufzeit.

- (3) Gebühren gelten für die jeweils bestellten Lösungen und nicht für den Umfang der tatsächlichen Nutzung. Die Anzahl von erworbenen Benutzer-Abonnements kann im Laufe des im Angebot angegebenen Abonnement-Zeitraumes nicht reduziert werden.

## 8. Vertragsdauer

- (1) Der Vertrag wird mit Vertragsschluss wirksam. Wenn nichts anderes vereinbart hat er eine initiale Laufzeit bis zum 31.12. des 2. Jahres der Vertragslaufzeit. Danach verlängert er sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der Vertragslaufzeit gekündigt wird.
- (2) Benutzer-Abonnements beginnen an dem in dem jeweiligen Angebot angegebenen Anfangsdatum und es gelten Laufzeit und Kündigungsfrist dieser AGB, sofern in dem jeweiligen Angebot nichts anderes angegeben ist. Die Laufzeit verlängert sich automatisch um jeweils zwölf (12) Monate, sofern nicht eine Partei der anderen sechs (6) Monate vor Ablauf der jeweiligen Laufzeit die Kündigung schriftlich mitteilt. Die ordentliche Kündigung ist während der Laufzeit oder eines Verlängerungszeitraumes ausgeschlossen.