

Vielen Dank,

dass Sie ("**Kunde**") uns, die ProMinent GmbH, Im Schuhmachergewann 5-11, 69123 Heidelberg ("**ProMinent**") bereits einen Auftrag zur Lieferung eines *Industrie 4.0 fähigen ProMinent Produkts* erteilt haben. Die funktionsgemäße Nutzung des von Ihnen bestellten Produkts ist auch ohne Inanspruchnahme der *Industrie 4.0-Services* im vereinbarten Umfang möglich. Der Erwerb des *Industrie 4.0 fähigen ProMinent Produkts* verpflichtet Sie weder zur Nutzung der *Industrie 4.0-Services*, noch berechtigt er Sie zu deren Nutzung. Der Lieferauftrag zum *Industrie 4.0 fähigen ProMinent Produkt* und die Beauftragung der *Industrie 4.0-Services* sind vollständig unabhängig voneinander.

Gerne bieten wir Ihnen daher ergänzend zu Ihrem *Industrie 4.0 fähigen ProMinent Produkt* die Nutzung unserer *Industrie 4.0-Services* im Rahmen eines gesonderten Servicevertrags an. Nachstehend finden Sie hierzu unsere Nutzungsbedingungen und Leistungsbeschreibungen ("**Service Level Agreement**" oder „SLA“), die zusammen mit der von Ihnen zu erteilenden Purchase Order ("**Purchase Order**" oder „PO“) nach Bestätigung des Auftrags durch uns den rechtlichen Rahmen für die *Industrie 4.0-Services* bilden:

## **Leistungsgegenstand und Laufzeit**

### **1. Leistungsgegenstand**

(1) Gegenstand dieses SLAs ist insbesondere die Erbringung der in der Ziffer 1 Abs. 2 beschriebenen *Industrie 4.0-Services* ("**4.0-Services**") als Zusatzleistung für *Industrie 4.0 fähige ProMinent Produkte* („**Produkt**“). Das SLA regelt daher, nicht die Lieferung und/oder die Lieferbedingungen des/der bereits durch den Kunden von ProMinent erworbenen Produkts/Produkte; diese ergeben sich aus der jeweiligen Purchase Order oder dem jeweiligen Liefervertrag. Die in dem SLA geregelten 4.0-Services stellen daher eine vom Produkt unabhängige und rechtlich eigenständige Leistung von ProMinent dar.

(2) ProMinent erbringt gegenüber dem Kunden die nachfolgend beschriebenen 4.0-Services für die vom Kunden bei ProMinent erworbenen Produkte:

- Erhebung bzw. Übernahme von Messdaten am jeweiligen Produkt und Übertragung derselben Daten auf die Systeme von ProMinent;
- Verarbeitung der Messdaten und Erstellung von kundenspezifischen Auswertungen durch ProMinent;

- Bereitstellung einer in Ziffer 7 dieses Service Level Agreements näher beschriebenen Online-Plattform („**Plattform**“);
- Passwortgesicherter Zugang des Kunden zur Plattform über ein Kundenkonto;
- Zugriff des Kunden auf kundenspezifische Auswertungen über das Kundenkonto;
- Möglichkeit des Downloads der kundenspezifischen Messdaten, beispielsweise im CSV-Format, über die Plattform; sowie
- Konfiguration und Nutzung einer E-Mail gestützten Benachrichtigungsfunktion im Falle von Abweichungen der am Produkt erhobenen Messdaten von seitens des Kunden vordefinierten Parametern.

(3) Zur Erbringung der 4.0-Services benötigt der Kunde für die Dauer des SLA eine mit dem Produkt kompatible Kommunikationslösung. ProMinent bietet verschiedene Ausführungsformen für eine solche Kommunikationslösung in Form eines Gateways an, welches insbesondere mittels einer durch den Kunden bereitzustellenden WiFi-Internetverbindung mit der Plattform kommuniziert („**Gateway**“). Im Einzelfall und nach entsprechender gesonderter Vereinbarung mit dem Kunden besteht die Möglichkeit zur Datenbereitstellung bzw. -übergabe, z.B. mittels einer Datenschnittstelle („**API**“).

(4) Die 4.0-Services sind darauf gerichtet, den Kunden bei der Nutzung des Produkts durch Zurverfügungstellung von Auswertungen und Informationen zu unterstützen. Sie sind jedoch nicht dazu geeignet und auch nicht darauf gerichtet, zu einer Effektivitätssteigerung des Produkts zu führen. Eine solche Steigerung ist daher nicht Gegenstand der von ProMinent geschuldeten Leistungen. Die 4.0-Services dienen außerdem auch nicht dazu, Stillstände und/oder Ausfälle des Produkts zu minimieren, zu erkennen oder zu beheben.

(5) Der Kunde beauftragt ProMinent in Kenntnis dieser Leistungsbeschreibung für die entsprechend für die 4.0-Services angemeldeten/registrierten Produkte, die 4.0-Services zu erbringen.

## 2. Vertragslaufzeit

(1) Grundsätzlich tritt das SLA am Tag des Sign On's des Produkts auf der Plattform in Kraft.

(2) Das SLA wird auf unbestimmte Zeit geschlossen.

(3) Die Möglichkeiten der ordentlichen und außerordentlichen Kündigung, sowie die jeweiligen Kündigungsfristen sind in den Ziffern 31 ff. dieses Service Level Agreements geregelt.

## Vergütung

### 3. Vergütung der 4.0-Services

(1) Der Kunde ist verpflichtet, für die Erbringung der kostenpflichtigen 4.0-Services die in der Purchase Order vereinbarte monatliche Vergütung („**Servicepauschale**“) sowie ggf. andere in Anspruch genommene, kostenpflichtige und in **Appendix 1** (in der jeweils aktuellen und geltenden Fassung, downloadbar über [https://dulconnex.prominent.com/doc/sla\\_appendix\\_1\\_v10.pdf](https://dulconnex.prominent.com/doc/sla_appendix_1_v10.pdf)) aufgeführten Zusatzdienstleistungen („**Weitere Kosten**“, die Servicepauschale und die Weiteren Kosten gemeinsam, die „**Gesamtkosten**“) an ProMinent zu zahlen.

(2) Soweit nichts anderes vereinbart wurde, bezieht sich die in der Purchase Order vereinbarte Servicepauschale jeweils auf die Erbringung der 4.0-Services pro im Kundenkonto der Plattform durch Sign On registriertem Produkt, sodass die vom Kunden geschuldete Servicepauschale für den jeweiligen Monat durch Multiplikation der Servicepauschale, plus ggf. anfallender Weiterer Kosten, mit der Anzahl der den Kundenkonten des Kunden durch Sign On zugeordneten Produkte zu ermitteln ist. Darüber hinausgehende Entgelte, bspw. für die Aktivierung des Kundenkontos, das Anlegen von User-Accounts oder die Bereitstellung der für die 4.0-Services notwendigen Gateways können Kosten verursachen, wenn und soweit die Dienstleistung in Appendix 1 aufgeführt ist oder eine sonstige diesbezügliche Vereinbarung getroffen wurde.

(3) Betreibt der Kunde mehrere Kundenkonten und führt einen Sign On für dasselbe Produkt in

mehreren Kundenkonten durch, so fallen die pro Produkt zu entrichtenden Gesamtkosten für das mehreren Kundenkonten zugeordnete Produkt nur einmal an.

(4) Die in der Purchase Order vereinbarten Gesamtkosten sind, soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, als Netto-Betrag zzgl. der jeweils gültigen Umsatzsteuer zu verstehen.

(5) Die Servicepauschale ist ab Sign On des jeweiligen Produkts im Sinne der Ziffer 8 Absatz 2 dieses Service Level Agreements vom Kunden an ProMinent zu entrichten. Bis zum Sign On des jeweiligen Produkts ist der Kunde nicht zur Entrichtung der Servicepauschale für das jeweilige Produkt verpflichtet. Im Monat des Sign On eines Produktes wird die Servicepauschale für dieses Produkt für den vollständigen Monat fällig.

(6) Hinsichtlich der ggf. anfallenden Weiteren Kosten gilt Ziffer 3 Abs. (5), (6), (7) und (8) entsprechend, wobei statt auf den Zeitpunkt des Sign On auf den Zeitpunkt der Hinzubuchung der entsprechenden Zusatzdienstleistung gem. Anhang 1 abzustellen ist.

(7) Die Servicepauschale wird von ProMinent monatlich, quartalsweise oder halbjährlich in Rechnung gestellt. Sie ist binnen vierzehn (14) Kalendertagen ab Zugang der Rechnung ohne Abzug fällig.

(8) ProMinent stellt dem Kunden eine Rechnung zur Verfügung. Der Kunde kann, nach dessen Wahl auch um eine Rechnung in schriftlicher Form bitten.

## Notwendige Hardware

### 4. Beschreibung und Lieferung der Hardware

(1) Für die ordnungsgemäße Funktion der 4.0-Services muss das Produkt die am Produkt erhobenen Messdaten mittels einer API und/oder Hardware in Form von Gateways an die Plattform über das Internet übertragen. Eine typische Ausführungsform ist die Verbindung des Produkts an ein von ProMinent angebotenes Gateway, welches über eine WiFi-Verbindung über das Internet mit der Plattform kommuniziert. Die ordnungsgemäße Verbindung des Gateways mit dem Produkt sowie eine funktionierende Kommunikationsverbindung ist durch den Kunden sicherzustellen und zwingende Voraussetzung für die Erbringung der 4.0-Services durch ProMinent.

(2) ProMinent bietet grundsätzlich – vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung bspw. in der Purchase Order – dem Kunden verschiedene Optionen hinsichtlich der für die Erbringung der 4.0-Services notwendigen Gateways an, welche der Kunde, sollte die gewählte Option im Einzelfall zur Verfügung stehen, erwerben kann.

(3) Die Gateways werden bei gleichzeitiger Bestellung eines Produkts mit dem Produkt ausgeliefert.

Sie können aber auch später vom Kunden für ein Produkt bei ProMinent nachbestellt werden.

## 5. Installation, Betrieb und Mängel der Hardware

(1) Die Installation der Gateways erfolgt kundenseitig als Plug-In-Lösung. ProMinent übernimmt grundsätzlich keine Kosten für die fachgerechte Montage und Installation der Gateways. Das Gateway ist mit Hilfe der vorgesehenen Verkabelung vom Kunden mit dem Produkt und dem Stromnetz (230 V) zu verbinden und entsprechend der Betriebsanweisung einzuschalten. Nach einer erstmaligen Inbetriebnahme konfiguriert sich das Gateway zum Betrieb mit dem Produkt und stellt - eine ordnungsgemäße Installation und Bereitstellung einer Internetverbindung vorausgesetzt – die Daten des Produkts danach binnen Minuten automatisch bereit. Dem Gateway liegt eine Montage- und Bedienungsanleitung mit den wichtigsten Hinweisen zur Installation und Montage bei.

(2) Die anleitungsgemäße Montage und Installation des Gateways erfolgt ausschließlich durch den Kunden, insbesondere unter Beachtung der Schutzklasse des Gehäuses. Für Montage- und Installationsfehler oder Fehlfunktionen aufgrund unsachgemäßer, von der Anleitung abweichender Montage und Installation sowie daraus resultierender Folgeschäden haftet ProMinent nicht. ProMinent haftet nicht für am Gateway entstandene Schäden durch Fehlinstallationen oder unsachgemäße Montage durch den Kunden.

(3) Der Kunde hat eine störungsfreie Internetverbindung sicherzustellen. Sollte die Internetverbindung bspw. mittels eines Mobilfunk-Routers erfolgen, ist eine hinsichtlich der Übertragungsrates ausreichende und unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der mobilen Internetverbindung sicherzustellen.

(4) Der Kunde hat ferner sicherzustellen, dass sich das Produkt, an welches das Gateway angeschlossen ist, dauerhaft in einem funktions- und wartungsgemäßen Zustand befindet.

(5) Die von ProMinent angebotenen Gateways sind im Dauerbetrieb wartungsfrei. Eine Wartung dieser Gateways ist daher nicht notwendig und wird durch ProMinent auch nicht erbracht.

(6) Der Kunde räumt ProMinent das Recht ein, per Fernzugriff Updates der auf den Gateways befindlichen Firmware durchzuführen. Etwaige Updates erfolgen für den Kunden kostenfrei. ProMinent trifft während der Vertragslaufzeit keine Verpflichtung, Updates der Firmware auf bereits an den Kunden ausgelieferter Gateways durchzuführen.

(7) Bei Fehlfunktionen oder Mängeln an den Gateways erfolgt im Regelfall keine Vor-Ort-Reparatur durch ProMinent. Im Falle eines Mangels hat der Kunde die Gateways unter detaillierter Angabe des erkennbaren Mangels oder der erkennbaren Fehlfunktion unfrei an ProMinent zurückzusenden. ProMinent wird sodann die eingesendeten Gateways binnen zehn (10) Werktagen prüfen und dem Kunden nach Prüfung entweder Austausch-Gateways

zusenden oder eine Reparatur an den Gateways vornehmen und die reparierten Gateways an den Kunden zurücksenden. Die erneute Installation des Gateways (als Plug-In-Lösung, siehe Ziffer 5 (1)) obliegt dem Kunden.

ProMinent behält sich das Recht vor, die Gateways am Einsatzort des Produkts zu reparieren.

(8) Nutzt der Kunde eigene Hardwarelösungen, bspw. bei Nutzung der API, und ist diese nicht zur Erfüllung der vorbenannten Anforderungen der Absätze (2)-(5) geeignet, haftet ProMinent nicht für hierdurch entstandene Schäden. ProMinent haftet nicht für Mängel oder Einschränkungen der Nutzbarkeit der 4.0-Services die dadurch entstehen, dass der Kunde oder ein Dritter, die Gateways öffnet oder technische Veränderungen oder Umbauten – gleich welcher Art – an den Gateways vornimmt.

(9) ProMinent haftet nicht für Mängel oder Einschränkungen der Nutzbarkeit der 4.0-Services die dadurch entstehen, dass der Kunde oder ein Dritter, andere technische Bauteile oder Komponenten oder Produkte von Fremdanbietern an das Gateway anschließt oder das Gateway mit diesen zu betreibt, sofern es die ordnungsgemäße Funktion des Gateways beeinträchtigt.

(10) Pro Gateway kann aus technischen Gründen eine unterschiedliche Anzahl von Produkten angeschlossen werden. Die Anzahl kann zwischen 1 und 16 variieren. Hierbei ist in der Regel ein Mischbetrieb unterschiedlicher Produkte an einem Gateway ausgeschlossen.

## 6. Kundenseitig herzustellende Voraussetzungen für den Betrieb des Gateways

Als Voraussetzung für die Erbringung der 4.0-Services durch ProMinent ist der Kunde insbesondere verpflichtet:

- Das Gateway fachgerecht und ordnungsgemäß mit dem Produkt zu verbinden, zu montieren und zu betreiben;
- das Produkt, an welches das Gateway angeschlossen ist, in einem funktions- und wartungsgemäßen Zustand zu erhalten und fachgerecht zu betreiben;
- eine dauerhafte und unterbrechungsfreie Stromversorgung (230 V Netzanschluss) für das Gateway herzustellen und jederzeit aufrecht zu erhalten;
- eine unterbrechungs- und störungsfreie Datenerhebung am Produkt zu gewährleisten, insbesondere die Funktionstüchtigkeit der Messsensoren am Produkt aufrecht zu erhalten oder durch entsprechende Wartung und Reparatur wieder herzustellen oder herstellen zu lassen;
- eine unterbrechungs- und störungsfreie Kommunikation des Produkts mit dem Gateway über die dafür vorgesehene Schnittstelle zu ermöglichen und aufrecht zu erhalten;

- alle Handlungen zu unterlassen, die eine unterbrechungs- und störungsfreie Verbindung des Gateways mit dem Internet bzw. eine Datenübertragung des Gateways an ProMinent beeinträchtigen oder unterbinden können; und
- Fehlfunktionen des Gateways unverzüglich an ProMinent zu melden und – sofern für die Wiederherstellung der Datenübertragung an ProMinent notwendig – unverzüglich an einem Austausch oder einer Reparatur des Gateways mitzuwirken.

## Plattform

### 7. Plattform

(1) Während der Vertragsdauer können die 4.0-Services vom Kunden über die von ProMinent bereitgestellte Plattform mithilfe eines Desktopcomputers oder mobilen Endgeräts aus dem Internet abgerufen werden. Derzeit ist die Plattform unter der URL <https://dulconnex.prominent.com> abrufbar. Etwaige Änderungen wird ProMinent dem Kunden rechtzeitig im Voraus anzeigen und bleiben ausdrücklich vorbehalten.

(2) Bei der Plattform handelt es sich um eine Web-Application. Eine Installation der Plattform auf den Systemen des Kunden ist daher nicht notwendig und die Verfügbarkeit der Plattform naturgemäß von der Verfügbarkeit des Internets beim Kunden abhängig.

(3) Der Kunde muss zur Nutzung der Plattform einen funktionsfähigen Internetanschluss mit ausreichender Bandbreite sowie einen für die Plattform geeigneten Browser in der jeweils aktuellen Version bereithalten ("**Geeigneter Browser**"). Geeignete Browser sind derzeit "Mozilla Firefox" und "Google Chrome".

(4) Sofern ein Versionsupdate für einen Geeigneten Browser oder für ein von der Plattform verwendetes Software-Tool des Geeigneten Browsers veröffentlicht wird und es daraufhin zu Kompatibilitätsproblemen und somit einer eingeschränkten Nutzbarkeit der Plattform beim Kunden kommt, wird ProMinent binnen vier (4) Kalenderwochen ab Kenntnis der Kompatibilitätsprobleme die Plattform an das Versionsupdate anpassen, um die Kompatibilität herzustellen.

(5) ProMinent gewährleistet keine fehlerfreie und umfassende Nutzbarkeit der Plattform, wenn der Kunde einen anderen Browser als einen Geeigneten Browser benutzt oder einen Geeigneten Browser in einer nicht aktualisierten Version betreibt. ProMinent behält sich vor, die Auswahl der oben genannten, für die Plattform derzeit Geeigneten Browser bei veränderten Gebrauchsgewohnheiten der Internetnutzer in Deutschland zu ändern und die Unterstützung eines bestimmten Browsers nach Vorankündigung aufzugeben oder weitere Browser in den Leistungsumfang aufzunehmen. ProMinent wird den

Kunden über eine solche Änderung, bspw. per E-Mail, informieren.

(6) Die Plattform umfasst in ihrer derzeitigen Version folgende Funktionen:

- Anzeige der dem Kundenkonto zugeordneten Produkte;
- Gruppierung der dem Kundenkonto zugeordneten Produkte nach Installationsorten;
- Anzeige kundenspezifischer Auswertungen in Zahlen (aktuelle Werte seit der letzten Synchronisation über das Gateway sowie aufbereitete historische Werte in verschiedenen Intervallen);
- Umwandlung der kundenspezifischen Messdaten in textbasierte (CSV) Dateien und deren Download durch den Kunden;
- Erstellung von Benachrichtigungen zu kundenspezifischen Messdaten mittels Vergleichsregeln (Eingabe von Soll-Werten zum Abgleich mit am Produkt erhobenen Ist-Werten).

Änderungen am vorstehend beschriebenen Leistungsumfang der Plattform behält sich ProMinent vor. Im Falle einer wesentlichen Einschränkung des Leistungsumfangs durch ProMinent hat der Kunde ein außerordentliches Kündigungsrecht gemäß Ziffer 33 lit. (h).

### 8. Kundenkonto und Sign On

(1) ProMinent hält für die Dauer der Vertragslaufzeit für den Kunden die Möglichkeit der Einrichtung von passwortgeschützten Kundenkonten auf der Plattform bereit ("**Kundenkonto**"). Der Kunde kann ein solches Kundenkonto auf der Plattform durch Eingabe einer E-Mail-Adresse, eines Passworts und weiterer von der Plattform angeforderter Nutzerdaten selbstständig einrichten und systemgeführt aktivieren. ProMinent behält sich das Recht vor, die Anzahl der Kundenkonten pro Kunde im Einzelfall zu begrenzen.

(2) Der Kunde kann jedem Kundenkonto eine beliebige Anzahl an Produkten durch die Eingabe der Seriennummer und ggf. des IdentCodes des jeweiligen Produkts zuordnen ("**Sign On**"). Wird ein Produkt erstmals einem Kundenkonto zugeordnet, so fungiert dieses Kundenkonto als Hauptkonto für dieses Produkt ("**Admin-Konto**").

(3) Sofern ein Produkt nach erstmaligem Sign On zusätzlich zu einem weiteren Kundenkonto zugeordnet werden soll, erhält der Inhaber des als Admin-Konto fungierenden Kundenkontos eine Benachrichtigung per E-Mail. Die E-Mail wird an die vom Kunden im Admin-Konto hinterlegte E-Mail-Adresse versendet. Die Zuordnung des bereits dem Admin-Konto zugeordneten Produkts zu jedem weiteren Kundenkonto muss nach Erhalt dieser Benachrichtigung vom Inhaber des Admin-Kontos bestätigt werden. Erst nach dieser Bestätigung wird das jeweilige Produkt neben dem Admin-Konto auch dem weiteren Kundenkonto zugeordnet und der

vertragliche Leistungsumfang der 4.0-Services für dieses Produkt parallel auch im weiteren Kundenkonto freigeschaltet.

(4) Der Kunde hat die Zugangsdaten zu seinem Admin-Konto und allen weiteren ihm zuzuordnenden Kundenkonten vertraulich zu behandeln und vor dem Zugriff unbefugter Dritter zu schützen. Die Entscheidung über die Weitergabe von Zugangsdaten zum Admin-Konto oder zu seinen weiteren Kundenkonten an berechtigte Dritte obliegt dem Kunden. Dem Kunden obliegt ebenso die alleinige Entscheidung, Anfragen zur Zuordnung von Produkten zu weiteren Kundenkonten über das als Admin-Konto fungierende Kundenkonto freizugeben.

(5) Der Kunde trägt im Falle der Weitergabe der Zugangsdaten das alleinige Risiko einer Anmeldung an der Plattform und/oder Nutzung der 4.0-Services durch unbefugte Dritte. Der Kunde haftet im Falle der Weitergabe der Zugangsdaten für alle durch unbefugte Nutzung entstandenen Schäden.

#### **9. Zugriff auf die Plattform nach Beendigung des SLA**

(1) Die im Kundenkonto für das jeweilige Produkt verfügbaren Auswertungen werden nach Beendigung dieses SLAs von ProMinent nicht mehr aktualisiert.

(2) ProMinent behält sich das Recht vor, den Zugang des Kunden zu den Auswertungen vier (4) Wochen nach Beendigung dieses SLAs vollständig zu sperren. Die während der Vertragsdauer erstellten kundenspezifischen Auswertungen können ab dem Zeitpunkt der Sperrung nicht mehr vom Kunden über die Plattform abgerufen werden.

(3) Die ursprünglich mit dem Kundenkonto verknüpften kundenspezifischen Messdaten der dem Kunden zugeordneten Produkte können jedoch bis zum Ablauf des auf die Sperrung folgenden Kalenderjahres auf Anforderung des Kunden von ProMinent in Form einer textbasierten (CSV) Datei zur Verfügung gestellt werden. Der Kunde kann die Bereitstellung durch Mitteilung in Textform bei ProMinent anfordern. ProMinent wird die textbasierte (CSV) Datei per E-Mail oder Download binnen zwei (2) Wochen nach Anforderung dem Kunden zur Verfügung stellen. ProMinent behält sich das Recht vor, die Anforderung der gespeicherten kundenspezifischen Messdaten künftig auch ausschließlich systemgestützt über die Plattform abzuwickeln.

(4) Eine weitere Speicherung und Zurverfügungstellung der kundenspezifischen Messdaten wird nach Ablauf des in Ziffer 9 Absatz 3 beschriebenen Zeitraums von ProMinent gegenüber dem Kunden nicht mehr gewährleistet. Der Kunde hat jedoch ein jederzeitiges Auskunftsrecht, ob ProMinent die zu seinen Produkten gehörigen Messdaten und erstellten Auswertungen noch in einer Weise gespeichert hat, die eine Zuordnung zum Kunden zulässt. Sofern dies der Fall ist, kann der Kunde weiterhin in Textform

eine Kopie der kundenspezifischen Messdaten in Form einer textbasierten (CSV) Datei anfordern.

#### **10. Wartungsarbeiten und Updates**

(1) ProMinent behält sich das Recht vor, regelmäßige Wartungsarbeiten und Updates an der Plattform vorzunehmen.

(2) Während dieser Wartungsarbeiten und Updates kann es zu einem vorübergehenden Ausfall der Plattform oder zu einer Einschränkung der Funktionalitäten auf der Plattform kommen.

(3) Soweit möglich, wird ProMinent auf den Zeitpunkt und die Dauer bevorstehender Wartungsarbeiten und Updates durch eine vorherige Mitteilung auf der Plattform hinweisen.

#### **11. Benachrichtigungsfunktion**

(1) Der Kunde erhält die Möglichkeit, über das Kundenkonto der Plattform eine Benachrichtigungsfunktion einzurichten. Im Rahmen der Benachrichtigungsfunktion kann der Kunde Schwellenwerte für die kundenspezifischen Messdaten im Kundenkonto hinterlegen. Unterschreitet bzw. überschreitet eine der am Produkt erhobenen Messdaten die vorfestgelegten Schwellenwerte, so wird eine automatische Benachrichtigung durch die Plattform ausgelöst. Die Plattform versendet diese Benachrichtigung an eine hierfür im Kundenkonto vom Kunden zu hinterlegende E-Mail-Adresse.

(2) Die Benachrichtigungsfunktion hat lediglich die Funktion einer Information für den Kunden und kann den Kunden beim täglichen Betrieb des Produkts unterstützen, indem sie Abweichungen der erhobenen Ist-Werte von den vordefinierten Soll-Werten frühzeitig meldet. Die Benachrichtigungsfunktion ist jedoch weder geeignet, zuverlässig Fehlfunktionen oder Störungen rechtzeitig zu erkennen, noch kann sie effektiv Schäden oder Produktausfällen vorbeugen oder diese verhindern. Auch ersetzt die Benachrichtigungsfunktion nicht eine regelmäßige Wartung und Kontrolle des Produkts und gewährleistet als solche auch keine höhere Verfügbarkeit des Produkts. Die Benachrichtigungsfunktion ersetzt daher auch insgesamt nicht die fortlaufende Überwachung des Produktes durch den Kunden während des Betriebs.

### **Technischer Support**

#### **12. Kunden-Support durch ProMinent**

ProMinent bietet seinen Kunden einen technischen Support per E-Mail und Telefon an. Der Support ist zu den Geschäftszeiten von ProMinent erreichbar und gibt auf Anforderungen des Kunden Hinweise zur Bedienung der Plattform, der Installation/Montage der Gateways und der Fehlerbeseitigung bei Störungen der Gateways. ProMinent behält sich vor, diesen Service jederzeit zu erweitern oder einzuschränken.

## **Verfügbarkeit, Vollständigkeit und Aktualität der 4.0-Services**

### **13. Generelle Verfügbarkeit der 4.0-Services**

(1) ProMinent ist bemüht, eine hohe Verfügbarkeit der 4.0-Services mit nur wenigen Ausfallzeiten für den Kunden zu gewährleisten. Wie bei allen technischen Dienstleistungen kann es aufgrund von durch ProMinent zu vertretender Umstände – bspw. aufgrund des Ausfalls des Datenbank-Servers, Ausfall des Plattform-Servers oder Ausfall des Dienste-Servers, Programmfehlern oder Kompatibilitätsproblemen mit vertraglich vorgesehenen Browsern nach Updates, notwendigen Wartungsarbeiten etc. – zu vorübergehenden Störungen oder teilweisen wie auch vollständigen Ausfällen der 4.0-Services kommen. ProMinent gewährleistet daher keine einhundertprozentige und somit nicht jederzeitige und unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der 4.0-Services.

(2) Die zwischen dem Kunden und ProMinent vereinbarte Verfügbarkeit der 4.0-Services für ein Produkt beträgt pro Kalendermonat jedoch mindestens 96,5 %.

(3) Wird eine Verfügbarkeit der 4.0-Services für ein Produkt aufgrund von ProMinent zu vertretender Umstände von mindestens 96,5 % der Zeit pro Kalendermonat in einem Kalendermonat unterschritten, so entfällt die Verpflichtung des Kunden zur Entrichtung der nach Ziffer 3 dieses Service Level Agreements beschriebenen Gesamtkosten für dieses Produkt im betreffenden Kalendermonat der Unterschreitung vollständig.

(4) Die Parteien sind sich darüber einig, dass der Entfall der Gesamtkosten im betreffenden Kalendermonat der Unterschreitung der Mindestverfügbarkeit gemäß Ziffer 13 Absatz 3 als pauschale Entschädigung des Kunden anzusehen ist. Im Falle vorsätzlich oder grob fahrlässig durch ProMinent verursachter Unterschreitungen der vertraglich vereinbarten Mindestverfügbarkeit bleibt es dem Kunden jedoch unbenommen, einen tatsächlich entstandenen, höheren Schaden nachzuweisen. Die generellen Haftungsbeschränkungen der Ziffer 27 dieses Service Level Agreements finden auch hierauf Anwendung.

(5) Der Nachweis der Nichtverfügbarkeit obliegt dem Kunden. ProMinent behält sich den Gegenbeweis vor.

(6) In die Berechnung der Nichtverfügbarkeitszeiten werden nur solche Nichtverfügbarkeiten einbezogen, deren Ursache aus der Sphäre von ProMinent stammt und die ProMinent zu vertreten hat. Es werden daher insbesondere solche Ausfallzeiten nicht in die Nichtverfügbarkeitszeiten mit einbezogen, die verursacht werden durch:

- falschen Gebrauch oder durch fehlerhafte Installation/Montage des Gateways oder des Produkts, wenn und soweit der Kunde diesen

Fehlgebrauch, bzw. die fehlerhafte Installation/Montage zu vertreten hat;

- fehlerhafte Installation der für die Internetverbindung notwendigen Geräte
- Ausfälle des Produkts aufgrund nicht durchgeführter Wartungen oder anderer durch den Kunden zu vertretende Umstände;
- Stromausfälle an den Gateways oder dem Produkt;
- einen Ausfall der Datenerfassung insbesondere aufgrund Stillstand oder Nichtverwendung des Produkts;
- beim Kunden liegende technische Schwierigkeiten beim Zugriffs auf das Kundenkonto der Plattform;
- andere in der Sphäre des Kunden liegende Umstände;
- einen ausschließlich dem Mobilfunkanbieter oder dem Kunden zuzurechnenden Ausfall der Mobilfunkverbindung oder via einer sonstigen Verbindung zur Nutzung der 4.0-Services, wie beispielsweise einer WiFi-Verbindung; oder
- Höhere Gewalt.

### **14. Verfügbarkeit der Datenübertragung**

(1) Die Nutzung öffentlich zugänglicher Netze – seien es die Mobilfunknetze oder sei es das Internet über kabelgebundene oder kabellose Zugangspunkte – birgt stets die Gefahr von Verfügbarkeitsausfällen und/oder -einschränkungen, die weder der Kunde, noch ProMinent zu vertreten haben und die außerhalb des Einwirkungsbereiches beider Parteien liegen.

(2) ProMinent kann aufgrund des in Absatz 1 beschriebenen Grundsatzes im Rahmen der Leistungserbringung keine unterbrechungsfreie Verfügbarkeit der Mobilfunkverbindung oder einer WiFi-Internet-Verbindung für die Datenübertragung gewährleisten. Übertragungsfehler oder Unvollständigkeit der Messdaten, die insbesondere auf die Nichterreichbarkeit einer beliebigen an der Kommunikation beteiligten Hardware oder Verbindungsstörungen zurückgehen, können daher bei der Vertragserbringung im störungsfreien Regelbetrieb auch nicht ausgeschlossen werden.

(3) Dem Kunden ist bewusst, dass es daher aufgrund der vorstehend beschriebenen Situation bei der Erhebung und Übertragung der Messdaten jederzeit zu nicht von ProMinent zu vertretenden Datenlücken in den über die Plattform abrufbaren Datensätzen der Messdaten kommen kann. ProMinent haftet für solche Datenlücken aufgrund des nicht von ProMinent zu vertretenden Ausfalls oder der Störung der Mobilfunkverbindung oder einer sonstigen Verbindung zur Nutzung der 4.0-Services, wie beispielsweise einer WiFi-Verbindung der WiFi-Internet-Verbindung nicht.

## 15. Verfügbarkeit, Reaktionszeit und Genauigkeit der Benachrichtigungsfunktion

(1) Da die in Ziffer 11 dieses Service Level Agreements beschriebenen Benachrichtigungen über das Internet per E-Mail an den Kunden versendet werden und eine Benachrichtigung erst dann ausgelöst werden kann, wenn die erhobenen Messdaten fehlerfrei über das Mobilfunknetz oder via einer sonstigen Verbindung zur Nutzung der 4.0-Services, wie beispielsweise einer WiFi-Verbindung an ProMinent gesendet und automatisch mit den Schwellenwerten abgeglichen wurden, kann es naturgemäß zu Verzögerung und Ausfällen bei der Benachrichtigungsfunktion kommen. ProMinent kann angesichts des vorstehenden Hintergrunds nicht gewährleisten, dass im Rahmen des störungsfreien Regelbetriebs der 4.0-Services eine jederzeitige und korrekte Benachrichtigung an den Kunden gemäß der auf der Plattform voreingestellten Schwellenwerte erfolgt.

(2) Vorbehaltlich der generellen Verfügbarkeit der 4.0-Services gemäß Ziffer 13 dieses Service Level Agreements strebt ProMinent an, dass im störungsfreien Regelbetrieb, die bei ProMinent eingegangenen und gespeicherten – d.h. von dem Gateway vollständig an ProMinent übertragenen – Messdaten binnen weniger als einer (1) Minute von ProMinent verarbeitet werden und binnen dieser Zeitspanne eine Benachrichtigung per E-Mail an die vom Kunden vorfestgelegte E-Mail-Adresse versendet wird. Auf die danach folgende Dauer bis zum Zugang der Benachrichtigung im E-Mail-Postfach des Kunden hat ProMinent keinen Einfluss. Das vollständige und/oder rechtzeitige Eintreffen von Benachrichtigungen beim Kunden gehört daher insgesamt nicht zum Leistungsumfang der 4.0-Services.

(3) Es kann aus technischen Gründen und aufgrund äußerer Umwelteinflüsse am Produkt zur Erhebung von Messdaten kommen, die technisch nicht zu 100% korrekt sind. Fehlbenachrichtigungen aufgrund der Abweichung von Messdaten zur tatsächlichen Situation am Produkt können daher auch im störungsfreien Regelbetrieb nicht ausgeschlossen werden.

## 16. Aktualisierungsintervall

(1) Die auf der Plattform abrufbaren Auswertungen enthalten jeweils die zuletzt an ProMinent übertragenen Messdaten. Aufgrund technischer Einflüsse, insbesondere aufgrund der Dauer der Datenübertragung über das Internet oder über ein Mobilfunknetz, kann es im Regelbetrieb vorkommen, dass die auf der Plattform verfügbaren Auswertungen nicht dem aktuellen Zeitpunkt des Abrufs des Kundenkontos entsprechen. Eine Übertragung in Echtzeit findet nicht statt.

(2) Sofern nur ein Produkt mit einem Gateway betrieben wird, können im störungsfreien Regelbetrieb zwischen Datenerhebung am Produkt und Aufrufbarkeit der Auswertungen über die Plattform

Verzögerungen von bis zu zehn (10) Minuten auftreten („**Regelbereitstellungsdauer**“). Je mehr Produkte an Gateways angeschlossen werden, desto länger kann technisch die Übertragung an ProMinent dauern und desto geringer ist auch der Aktualisierungsintervall der Auswertungen auf der Plattform. Sind daher mehrere Produkte pro Gateway beim Kunden angeschlossen, so verlängert sich die Regelbereitstellungsdauer der kundenspezifischen Messdaten und Auswertungen im störungsfreien Regelbetrieb um je eine (1) Minute pro zusätzlich an das Gateway angeschlossenem Produkt.

## **Datenerhebung, -übertragung, -speicherung und -verwendung**

### 17. Messdaten

(1) Bei den von ProMinent am Produkt erhobenen Messdaten handelt es sich je nach Produkt beispielsweise unter anderem um Informationen zu dosierter Menge, Hubfrequenz, Betriebsart, ermitteltem Systemdruck, pH-Wert, Fehlerflags, Laufzeit, Uhrzeit und Durchflussmenge.

(2) Der Kunde trägt die Verantwortung, dass die Datenerhebung durch ProMinent am Standort des Produkts zulässig ist. Alle hierzu etwaig erforderlichen Zustimmungen und/oder Genehmigungen sind vom Kunden einzuholen.

(3) Die erhobenen Messdaten stehen ausschließlich ProMinent zu. Sie werden jedoch gemäß der Bedingungen des Service Level Agreements dem Kunden während der Vertragslaufzeit zur Nutzung zur Verfügung gestellt. Etwaigen Geheimhaltungsinteressen des Kunden trägt ProMinent beim Umgang mit den Messdaten in adäquater Weise Rechnung.

(4) Personenbezogene Daten werden im Rahmen der Erhebung der Messdaten nicht erhoben. ProMinent kann die Messdaten jedoch einem spezifischen Produkt und damit auch dem Kunden zuordnen. Dies ist Voraussetzung für die kundenspezifische Zuordnung der Produkte zu einem Kundenkonto und die Datenauswertung im Rahmen der 4.0-Services.

(5) ProMinent behält sich das Recht vor, den Umfang der Datenerhebung zu reduzieren oder auszuweiten (bspw. Erhebung eines zusätzlichen Datums, zusätzlicher Variablen, zusätzlicher Messwerte etc.).

(6) Auf Anforderung in Textform teilt ProMinent dem Kunden mit, ob und welche Messdaten im Zusammenhang mit dem jeweiligen Produkt des Kunden erhoben werden oder bereits gespeichert sind.

(7) Der Kunde ist in der Nutzung der kundenspezifischen Messdaten frei. Diese stehen ihm vorbehaltlich der Regelungen nach Ziffer 9 dieses Service Level Agreements auch nach Vertragsende noch zu.

## 18. Auswertungen

(1) Die auf den kundenspezifischen Messdaten beruhenden Auswertungen stellt ProMinent dem Kunden über die Plattform zur Verfügung. Dritten wird ProMinent die kundenspezifischen Auswertungen nur zu Zwecken der Durchführung dieses SLAs zugänglich machen.

(2) Der Kunde ist in der Nutzung der kundenspezifischen Auswertungen frei. Diese stehen ihm vorbehaltlich der Regelungen nach Ziffer 9 dieses Service Level Agreements bis zum Vertragsende auf der Plattform zur Verfügung.

## 19. Datenübertragung

(1) ProMinent sorgt für die Übertragung der Messdaten vom Gateway mittels einer vom Kunden bereitzustellenden Internetverbindung, bspw. über WiFi auf die eigenen Systeme. Das Gateway baut hierzu eine SSL verschlüsselte Verbindung auf (HTTPS).

(2) Die Übertragung der Messdaten werden nach von ProMinent vorfestgelegten Intervallen (derzeit < eine (1) Minute pro Intervall pro an ein Gateway angeschlossenem Produkt) vom Gateway an ProMinent übertragen. Eine permanente Übertragung der Messdaten in Echtzeit erfolgt nicht. Die für die Datenübertragung zwischen Gateway und ProMinent benötigte Zeitspanne hängt maßgeblich von der Güte der Internetverbindung als auch der Anzahl der an Gateways angeschlossenen Produkte ab.

## 20. Datenspeicherung

Messdaten wie auch Auswertungen werden von ProMinent derzeit allein auf Servern der ProMinent GmbH oder anderer mit der ProMinent GmbH verbundener Unternehmen gespeichert. ProMinent behält sich jedoch vor, die Speicherung und Verarbeitung dieser Informationen unter Wahrung angemessener Sicherheitsstandards jederzeit auch an ein anderes Drittdienstleistungsunternehmen im Sinne der Ziffer 29 dieses Service Level Agreements auszulagern.

## 21. Datenverwendung

(1) Sämtliche erhobenen Messdaten gehören ProMinent. Sie werden von ProMinent primär zum Zwecke der Erbringung der 4.0-Services erhoben, transferiert, gespeichert, verarbeitet und genutzt.

(2) Darüber hinaus erhebt, transferiert, speichert, verarbeitet und nutzt ProMinent die Messdaten zu eigenen Zwecken, insbesondere der Verbesserung der 4.0-Services, Verbesserung und Weiterentwicklung der Produkte, als auch Neu- und Weiterentwicklung wie auch Überprüfung der angebotenen Services, Produkte und Dienste (bspw. vorausschauende Versorgung mit Ersatzteilen, Sicherstellung der Wartung, Überwachung angestrebter

Leistungswerte etc.). Diese Nutzung ist nicht auf die Vertragslaufzeit beschränkt.

(3) Eine etwaig weitergehende Nutzung findet allein in aggregierter Form statt, so dass weder die Zuordnung zu einem konkreten Produkt noch zu einem bestimmten Kunden möglich ist.

## Datensicherheit und Datenschutz

### 22. Grundverständnis

Der Kunde und ProMinent schließen das SLA in dem Bewusstsein, dass unabhängig vom Grad der Sorgfalt eine absolute Datensicherheit und ein absoluter Datenschutz bei der Nutzung von Internetverbindungen und webbasierten Services technisch nicht möglich ist. Auch verschlüsselte Übertragungen und hohe Sicherheitsstandards stellen keinen allumfassenden Schutz vor dem Zugriff auf die Messdaten und Auswertungen durch unberechtigte Dritte dar.

### 23. Datensicherheit

ProMinent und die ProMinent GmbH schützen die eigenen Systeme durch entsprechende und von ProMinent geprüfte Sicherheitsmaßnahmen gegen den Zugriff Dritter, gegen Verlust und Verfälschung der erhobenen Messdaten wie auch Auswertungen. Darüber hinaus besteht zwischen den Vertragsparteien Einvernehmen, dass ein absoluter Schutz – gerade im Hinblick auf Kommunikationsnetze – nicht möglich ist.

### 24. Datenschutz

(1) Die Vertragsparteien verpflichten sich, die geltenden Datenschutzbestimmungen, insbesondere die Regelungen des Bundesdatenschutzgesetzes und ab 25. Mai 2018 die Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (EU) 2016/679 einzuhalten.

(2) Verantwortlicher Datenschutzbeauftragter der ProMinent ist: Robert Gärtner, Im Schuhmachergewann 5-11, 69123 Heidelberg, [gaertner.robert@prominent.com](mailto:gaertner.robert@prominent.com).

### 25. Vertraulichkeit

Soweit Messdaten oder Auswertungen einem bestimmten Kunden zugeordnet werden können, wird ProMinent diese strikt vertraulich behandeln. Dies gilt nicht für aggregierte Informationen, die einen Bezug zum Kunden oder zu einzelnen Produkten oder deren Betreibern nicht mehr zulassen.



## 26. Datensicherung, Datenlücken

(1) Selbst regelmäßige Datensicherung können den Verlust erst jüngst erhobener und daher noch nicht gesicherter Informationen nicht vermeiden. ProMinent bemüht sich jedoch im Rahmen des wirtschaftlich zumutbaren um eine sorgfältige, regelmäßige und umfassende Sicherung der gespeicherten Messdaten und Auswertungen zum Schutze vor Datenverlust. Hierzu werden von ProMinent oder den durch ProMinent beauftragten Dritten mindestens einmal täglich vollständige Datensicherungen der Server angefertigt. Eine ständige Spiegelung – und somit jederzeitige Sicherung der Messdaten – in Echtzeit findet jedoch nicht statt.

(2) Vor diesem Hintergrund erkennt der Kunde an, dass es in gewissen technischen Konstellationen trotz der von ProMinent gewählten Sicherungsmaßnahmen zu einem teilweisen Verlust erhobener und gespeicherter, jedoch noch nicht gesicherter Messdaten oder Auswertungen kommen kann. Der in Ziffer 26 Absatz 1 beschriebene Sicherungsstandard gilt als vereinbarter Vertragsstandard. Ein aufgrund dieses Sicherungsstandards verursachter Datenverlust – sei er auch von ProMinent verschuldet – berechtigt den Kunden nicht zu Schadenersatzforderungen gegenüber ProMinent.

## Haftung

### 27. Haftungsbeschränkung

(1) ProMinent haftet unbeschränkt

- bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit;
- bei schuldhaften Verletzungen von vertraglichen Kardinalspflichten;
- in Fällen von vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzungen; und im Falle
- zwingend gesetzlich angeordneter Haftung, wie bspw. der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

(2) ProMinent haftet – außer in Fällen der unbeschränkten Haftung nach Ziffer 27 Absatz 1 – nur für den vorhersehbaren und typischerweise eintretenden Schaden und nicht für entgangenen Gewinn, Produktionsausfälle, Nutzungsausfälle, nicht realisierte Ersparnisse sowie sonstige Folgeschäden.

(3) ProMinent's Haftung unter dem SLA wird – außer in Fällen der unbeschränkten Haftung nach Ziffer 27 Absatz 1 – der Summe nach weiter auf insgesamt maximal EUR 250.000,00 (netto) je Schadensfall begrenzt.

(4) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und Haftungsbeschränkungen gelten im vorstehend beschriebenen Umfang in gleichem Umfang zugunsten der Organe, gesetzlichen Vertreter, Angestellten und sonstigen Erfüllungsgehilfen von ProMinent.

(5) Im Hinblick auf die Verfügbarkeit der Internetverbindung, welche Voraussetzung zur Nutzung der 4.0-Services ist, übernimmt ProMinent keinerlei Haftung.

## Sonstige Vertragsbedingungen

### 28. Änderung des Service Level Agreements

(1) ProMinent behält sich vor, das Service Level Agreement jederzeit zu ändern oder zu ergänzen. Der Kunde erhält spätestens zwei (2) Wochen vor dem geplanten Inkrafttreten der Änderungen eine aktualisierte Fassung des Service Level Agreements an die von ihm im Kundenkonto der Plattform hinterlegte E-Mail-Adresse übersandt. Die Änderungen werden zu dem von ProMinent genannten Datum wirksam, sofern der Kunde nicht binnen drei (3) Wochen nach Zugang der Mitteilung bei ProMinent widerspricht. Der Widerspruch ist per E-Mail (Textform) zu richten an:

dulconnex@prominent.com

(2) Im Falle der wesentlichen Erweiterung oder Einschränkung des Leistungsumfangs werden sich die Vertragsparteien über eine angemessene Anpassung der Vergütung einvernehmlich einigen.

(3) Auf die außerordentlichen Kündigungsrechte in Ziffer 32 lit. (p) und Ziffer 33 lit. (h) wird verwiesen.

### 29. Drittdienstleister

(1) ProMinent ist berechtigt, sich im Rahmen der Erbringung der 4.0-Services Dritter zu bedienen („**Drittdienstleistungsunternehmen**“). Sofern für die Datenerhebung, Datenspeicherung, Datenverarbeitung oder die sonstige Vertragsabwicklung notwendig, bedient sich ProMinent nach eigenem Ermessen solchen Drittdienstleistungsunternehmen. Einer vorherigen Zustimmung des Kunden bedarf es hierzu nicht.

(2) Die erhobenen und/oder gespeicherten Messdaten und Auswertungen werden soweit notwendig an diese Drittdienstleistungsunternehmen weitergegeben. ProMinent wird Drittdienstleistungsunternehmen im Hinblick auf Datensicherheit, Datenschutz und Vertraulichkeit mindestens dieselben Verpflichtungen auferlegen, die ProMinent nach diesen Bedingungen gegenüber dem Kunden schuldet.

## Zugelassener Weitervertrieb durch den Kunden an Drittkunden

### 30. Weitervertrieb durch den Kunden

(1) Sofern es sich bei dem Kunden nicht um einen Endnutzer, sondern einen Kunden handelt, der das Produkt und/oder das Gateway an Dritte als

Endkunden („Drittendkunden“) weitervertrieben möchte, gestattet ProMinent dem Kunden gegenüber einen solchen Weitervertrieb der 4.0-Services für das Produkt und somit auch den Einsatz der Gateways bei einem Drittendkunden sowie die Nutzung der Plattform durch einen Drittendkunden unter den folgenden Bedingungen:

- ProMinent übernimmt gegenüber dem Drittendkunden – abgesehen von der zwingenden gesetzlichen Haftung gegenüber Dritten – keinerlei Haftung unter dem SLA.
- Der Kunde verpflichtet sich, den Drittendkunden vollumfänglich über die Funktionsweise der Hardware und insbesondere die Art und dem Umfang der Datenerhebung, Datenübertragung, Datenspeicherung und Datenverarbeitung durch ProMinent aufzuklären und die hierzu wesentlichen Verpflichtungen dieses Vertragsverhältnisses auch gegenüber dem Drittendkunden zu vereinbaren (insbesondere die Kapitel „Hardware“, „Plattform“, „Verfügbarkeit, Vollständigkeit und Aktualität der 4.0-Services“, „Datenerhebung, -übertragung, -speicherung und -verwendung“ sowie „Datensicherheit und Datenschutz“ des Service Level Agreements).
- Der Kunde bleibt unter den in dem SLA festgelegten Bedingungen gegenüber ProMinent als Vertragspartner von ProMinent vollumfänglich verpflichtet.
- Die Leistungen des SLAs stellen im Verhältnis zwischen Drittendkunde und Kunde Leistungen des Kunden dar, welche ProMinent für den Kunden erbringt.
- Handlungen und Unterlassungen entgegen den Bedingungen des SLAs und Pflichtverletzungen des Drittendkunden oder dessen Beauftragten werden dem Kunden unter dem SLA zugerechnet.
- Der alleinige Zugriff auf alle zur weitervertriebenen Gateway/Produkt zugehörigen Kundenkonten (insb. das als Admin-Konto fungierende Kundenkonto) ist dem Drittendkunden durch den Kunden einzuräumen. Dem Kunden ist nach Weitervertrieb des Produkts an den Drittendkunden der Abruf der 4.0-Services über ein eigenes Kundenkonto des Kunden für das weitervertriebene Produkt, soweit nicht anderweitig schriftlich vereinbart, untersagt. Ein fortdauernder Zugriff des Kunden auf produktspezifische Information/Messdaten über ein Kundenkonto des Kunden bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Drittendkunden gegenüber dem Kunden. Der Kunde hat für die Einholung dieser Zustimmung beim Drittendkunden Sorge zu tragen und diese Zustimmung auf Anforderung von ProMinent gegenüber ProMinent nachzuweisen.
- Der Kunde hat auf Anforderung von ProMinent den Drittendkunden zu benennen.

(2) ProMinent kann die unter Ziffer 30 Absatz 1 erteilte Erlaubnis zum Weitervertrieb jederzeit aus

wichtigem Grund, der in der Person des Drittendkunden begründet ist, widerrufen. ProMinent ist verpflichtet dem Kunden den wichtigen Grund mitzuteilen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn

- der Drittendkunde sonst eine Handlung begeht, die eine grobe Pflichtverletzung unter dem SLA darstellen würde und ProMinents Rechte oder die Erbringung der 4.0-Services beeinträchtigt; oder
- der Drittendkunde ein Wettbewerber ProMinents ist.

(3) Als Weitervertrieb an Drittendkunden gilt auch jede sonstige auch nur zeitlich befristete oder unentgeltliche Gebrauchsüberlassung an Dritte.

## Kündigung und Vertragsbeendigung

### 31. Ordentliche Kündigung

(1) Unbeschadet etwaiger außerordentlicher Kündigungsrechte ist eine ordentliche Kündigung des SLAs während der Vertragsdauer im Sinne der Ziffer 2 Absatz 2 dieses Service Level Agreements für beide Parteien nur unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von vier (4) Kalenderwochen zum Ende eines jeden Kalendermonats gekündigt werden.

(2) Das Recht einer jeden Vertragspartei, den SLA aus wichtigem Grund und mit sofortiger Wirkung gemäß der Ziffern 32 und 33 außerordentlich zu kündigen.

### 32. Außerordentliche Kündigung durch ProMinent

ProMinent kann das SLA ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist mit sofortiger Wirkung aus wichtigem Grund außerordentlich kündigen. Ein wichtiger Grund im Sinne dieser Ziffer liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

(a) Wenn sich erst nach Installation eines Gateways herausstellt, dass eine für die Datenübertragung ausreichende Mobilfunkverbindung oder einer sonstigen Verbindung zur Nutzung der 4.0-Services, wie beispielsweise einer WiFi-Verbindung am vom Kunden gewählten Einsatzort eines Gateways nicht möglich ist und der Kunde auch nach entsprechendem Hinweis auf diesen Umstand durch ProMinent keinen Einsatzort wählt oder wählen kann, an dem eine ausreichende Mobilfunkverbindung oder eine sonstige Verbindung zur Nutzung der 4.0-Services, wie beispielsweise eine WiFi-Verbindung hergestellt werden kann.

(b) Wenn sich die Verfügbarkeit der Mobilfunkverbindung oder der WiFi-Verbindung (insbesondere aufgrund veränderter Netzauslastung des Mobilfunkanbieters sowie nachträglichem Ausfall oder nachträglicher Verschlechterung des

Mobilfunkempfangs am Einsatzort der Hardware, durch Gründe, die beim Mobilfunkanbieter oder beim Kunden liegen) zu einem späteren Zeitpunkt so ändert, dass eine für die Datenübertragung ausreichende Mobilfunkverbindung oder eine sonstige Verbindung zur Nutzung der 4.0-Services, wie beispielsweise eine WiFi-Verbindung am Einsatzort eines Gateways nicht mehr besteht und der Kunde auch nach entsprechendem Hinweis durch ProMinent binnen vier (4) Wochen keine Abhilfe schafft oder schaffen kann.

- (c) Wenn die Leistungserbringung aufgrund des Vorliegens Höherer Gewalt über einen durchgängigen Zeitraum von mindestens vier (4) Wochen oder nur mit kurzen Unterbrechungen für den Zeitraum von mindestens vier (4) Wochen unmöglich war.
- (d) (entfällt)
- (e) (entfällt)
- (f) (entfällt)
- (g) Wenn der Kunde mit mindestens zwei monatlichen Gesamtkosten im Zahlungsverzug ist und trotz zweimaliger Zahlungsaufforderung den ausstehenden Betrag nicht beglichen hat.
- (h) Wenn eine Zahlungsunfähigkeit des Kunden droht (bspw. wenn über das Vermögen des Kunden das Insolvenzverfahren eröffnet wurde, die Eröffnung mangels Masse abgewiesen wurde oder der Kunde selbst den Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt hat).
- (i) Wenn ProMinent nach einer Vorankündigung von mindestens vier (4) Wochen die Erbringung der 4.0-Services vollständig einstellt.
- (j) Wenn der Kunde sonst schwerwiegend gegen seine vertraglichen Pflichten verstößt.
- (k) Wenn der dem Produkt zugrunde liegenden Liefervertrag wirksam widerrufen oder gekündigt wurde oder aus sonst einem Grund nichtig ist oder rückabgewickelt wird.
- (l) Wenn über das Kundenkonto des Kunden eine exzessive, über den gewöhnlichen Gebrauch hinausgehende Datenabfrage stattfindet (u.a. automatisiertes Polling von Daten, robotergestützte Dauerabfragen, Denial-of-Service-Attacken etc.).
- (n) Im Falle eines Weitervertriebs an Drittkunden ohne Einhaltung der in Ziffer 30 dieses Service Level Agreements beschriebenen Bedingungen.
- (p) Wenn der Kunde einer Änderung des Service Level Agreements im Sinne der Ziffer 28 des Service Level Agreements widerspricht.

Grund im Sinne dieser Ziffer liegt insbesondere in folgenden Fällen vor:

- (a) Wenn sich erst nach Installation der Gateways herausstellt, dass eine für die Datenübertragung ausreichende Mobilfunkverbindung oder eine WiFi-Verbindung an den für das Produkt nutzbaren Einsatzorten der Gateways nicht möglich ist und auch mit dem Kunden zumutbaren Maßnahmen nicht hergestellt werden kann.
- (b) Wenn sich die Verfügbarkeit der Mobilfunkverbindung oder einer sonstigen Verbindung zur Nutzung der 4.0-Services, wie beispielsweise einer WiFi-Internet-Verbindung aufgrund von nicht vom Kunden zu vertretenden Umständen (insbesondere veränderte Netzauslastung des Mobilfunkanbieters sowie nachträglicher Ausfall oder nachträgliche Verschlechterung des Mobilfunkempfangs an den möglichen Einsatzorten der Gateways, durch Gründe, die ausschließlich beim Mobilfunkanbieter und nicht beim Kunden liegen) zu einem späteren Zeitpunkt so ändert, dass eine für die Datenübertragung ausreichende Mobilfunkverbindung oder eine sonstige Verbindung zur Nutzung der 4.0-Services, wie beispielsweise eine WiFi-Internet-Verbindung am Einsatzort der Gateways vom Kunden im Rahmen zumutbarer Maßnahmen binnen vier (4) Wochen nicht mehr hergestellt werden kann.
- (c) Wenn die Leistungserbringung aufgrund des Vorliegens Höherer Gewalt über einen durchgängigen Zeitraum von mindestens vier (4) Wochen oder nur mit kurzen Unterbrechungen für den Zeitraum von mindestens vier (4) Wochen unmöglich war.
- (d) Wenn der Kunde das mit einem Gateway verknüpfte Produkt dauerhaft nicht mehr nutzt.
- (e) Wenn der dem Produkt zugrunde liegende Liefervertrag wirksam widerrufen oder gekündigt wurde oder aus sonst einem Grund nichtig ist oder rückabgewickelt wird.
- (f) Wenn die in Ziffer 13 des Service Level Agreements definierte generelle Mindestverfügbarkeit in mehr als drei (3) aufeinander folgenden Monaten unterschritten wird.
- (g) Wenn die in den Ziffern 15 und 16 des Service Level Agreements definierten Verfügbarkeits- und Aktualisierungswerte des störungsfreien Regelbetriebs nicht eingehalten werden und ProMinent eine Einhaltung dieser Werte auch nicht nach Mitteilung in Textform binnen einer (1) Woche wiederherstellen kann.
- (h) Wenn ProMinent den in Ziffer 7 Absatz 6 des Service Level Agreements beschriebenen Leistungsumfang wesentlich einschränkt.

### 33. Außerordentliche Kündigung durch Kunde

Der Kunde kann den SLA ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist mit sofortiger Wirkung aus wichtigem Grund außerordentlich kündigen. Ein wichtiger

### 34. Höhere Gewalt

(1) Als „**Höhere Gewalt**“ im Sinne des SLAs und insbesondere der vorstehenden Kündigungsregelungen werden von außen kommende,

außergewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse behandelt, die auch durch äußerste Sorgfalt des Betroffenen nicht verhindert werden können. Dies sind insbesondere von den Parteien unverschuldete Brände, Erdbeben, Krieg, Unruhen, Mobilmachung, Naturkatastrophen, Streik, Aussperrung, Zusammenbruch oder grundlegende Störung des Mobilfunknetzes oder des Internets oder grundlegende Störungen der Energie- und Rohstoffversorgung.

(2) Während der Dauer von Höherer Gewalt ist die von der Höheren Gewalt betroffene Partei von der Leistungserbringung befreit. Aus Höherer Gewalt im Sinne der vertraglichen Definition kann keine Partei Ansprüche herleiten. Etwaige vertragliche Leistungstermine werden entsprechend der Dauer der Unmöglichkeit der Leistungserbringung aufgrund Höherer Gewalt verlängert.

(3) Tritt ein Fall Höherer Gewalt ein, benachrichtigt die betroffene Partei die andere Partei unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Kenntnis von dem Vorfall. Dabei hat die Partei das eingetretene Ereignis näher zu kennzeichnen und anzugeben, welche vertraglichen Verpflichtungen sie in Folge dessen nicht oder nur mit Verzögerung erfüllen konnte oder kann.

### **35. Auswirkungen einer Kündigung auf den Liefervertrag über das Produkt**

(1) Der von dem SLA unabhängige Liefervertrag über das Produkt bleibt von jedweder Kündigung des SLAs unberührt, sofern eine herkömmliche Verwendung des Produkts (ohne Nutzung von 4.0-Services) am vorgesehenen Einsatzort technisch möglich ist.

(2) Vorbehaltlich abweichender Regelungen im Liefervertrag über das Produkt, begründet die

Kündigung des SLAs auch kein Kündigungsrecht für den Liefervertrag über das Produkt.

## **Schlussbestimmungen**

### **36. Anwendbares Recht**

Es findet ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung. Die Anwendung des UN-Kaufrechts wird ausgeschlossen, auch soweit es innerstaatliches Recht geworden ist.

### **37. Gerichtsstand**

Für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem SLA sind die Gerichte in Heidelberg ausschließlich zuständig.

### **38. Salvatorische Klausel**

(1) Sollten einzelne Bestimmungen des SLAs oder Teile dieser Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des SLAs im Übrigen unberührt.

(2) An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung der Parteien am nächsten kommen, die die Parteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, dass sich der SLAs als lückenhaft erweist.

\*\*\*\*\*