



ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR PROFESSIONELLE DIENSTLEISTUNGEN

Sofern nicht in diesen „Bedingungen“ festgelegt, unterliegen Implementierungs-, Schulungs-, Beratungs-, Leistungsanalyse- oder andere professionelle Dienstleistungen („professionelle Dienstleistungen“) dem ausgeführten Endbenutzervertrag zwischen Dynatrace und dem Kunden oder, wenn es keinen solchen Vertrag gibt, dem Dynatrace-Abonnementvertrag, der unter <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/> verfügbar ist.

1. **Terminplanung.** Dynatrace erbringt die professionellen Dienstleistungen nur während der Geschäftszeiten an Geschäftstagen innerhalb des „Leistungszeitraums“, der in dem Auftragsdokument oder der Leistungsbeschreibung angegeben ist, in dem die vom Kunden bestellten professionellen Dienstleistungen identifiziert werden, sofern nichts anderes vereinbart wurde, vorbehaltlich der Verfügbarkeit des zugewiesenen Dynatrace-„Beraters“. „Geschäftszeiten“ bedeutet 8 Stunden an einem Geschäftstag zwischen 08:00 und 18:00 Uhr in der Zeitzone, in der die professionellen Dienstleistungen erbracht werden. „Geschäftstag“ bezeichnet einen Kalendertag mit Ausnahme von Wochenenden, lokalen und gesetzlichen Feiertagen sowie betrieblichen Feiertagen von Dynatrace.
 - a. **Außerhalb der Geschäftszeiten und/oder Geschäftstage.** Für alle professionellen Dienstleistungen, die außerhalb der Geschäftszeiten erbracht werden, gilt ein Flexpoint-/Gebührenaufschlag von 50 % und für alle professionellen Dienstleistungen, die außerhalb der Geschäftstage erbracht werden, gilt ein Aufschlag von 100 %. Der entsprechende Aufschlag wird von dem Kunden im Voraus schriftlich genehmigt. Berater können während der von Dynatrace geforderten Weiterbildungsmaßnahmen oder außerhalb der Geschäftstage nicht verfügbar sein, ohne dass sich dies auf den Leistungszeitraum auswirkt. Bereitschaftsdienst wird mit 1 Flexpoint (oder dem entsprechenden Betrag in Gebühren, falls zutreffend) pro 4-Stunden-Sitzung berechnet, zuzüglich der Gebühren für tatsächlich geleistete Arbeitsstunden zu den in diesem Abschnitt genannten Sätzen.
2. **Umplanung.** Der Kunde kann die professionellen Dienstleistungen nach schriftlicher Erklärung verschieben und ist für alle daraus resultierenden Auslagen von Dynatrace verantwortlich, einschließlich nicht erstattungsfähiger Reise- oder Unterbringungskosten, Gebühren oder Vertragsstrafen. Erhält Dynatrace die schriftliche Erklärung des Kunden, den Termin zu verschieben, weniger als 5 Werktagen vor dem geplanten Starttermin, behält sich Dynatrace das Recht vor, eine Gebühr für die verspätete Stornierung in Höhe von 50 % der Sitzungsgebühren (oder der entsprechenden Flexpoints, falls zutreffend) zu berechnen. Dies geschieht in Anerkennung der Tatsache, dass Dynatrace bei einer verspäteten Stornierung keine wirtschaftlich angemessene Möglichkeit hat, seine Ressourcen neu zuzuordnen.
3. **Unterauftragnehmer.** Sofern nicht anders vereinbart, kann Dynatrace Unterauftragnehmer für die Erbringung professioneller Dienstleistungen einsetzen und bleibt für die Erfüllung aller Verpflichtungen des Unterauftragnehmers verantwortlich.
4. **Dynatrace-Materialien.** Der Kunde darf die Dynatrace-Materialien, die mit oder als Teil der professionellen Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden, ausschließlich für interne Geschäftszwecke des Kunden in Verbindung mit seinem Abonnement für das/die Dynatrace-Produkt(e) verwenden. „Dynatrace-Materialien“ bezeichnet alle Schulungen, Dashboards, Präsentationen, Berichtsvorlagen oder andere Vorlagen, Dokumentationen, Materialien, Methoden, Prozesse, Techniken, Ideen, Konzepte, Geschäftsgeheimnisse, Know-how, urheberrechtlich geschützte Werke, Formeln, Algorithmen, Datenbanken, Skripte, Konfigurationen, Logos, Symbole, Designs und andere Erfindungen, die Dynatrace in Verbindung mit den professionellen Dienstleistungen oder anderen Angeboten, die Dynatrace allgemein zur Verfügung stellt, entwickelt oder bereitstellt, einschließlich aller Kopien, Teile, Modifikationen, Verbesserungen und abgeleiteten Werke des Vorgenannten. Die professionellen Dienstleistungen und Dynatrace-Materialien sind keine „Auftragsarbeiten“ und Dynatrace behält alle Rechte, Titel und Interessen an ihnen. Sofern nicht anders vereinbart, werden laufende Wartung, Upgrades, Updates oder fortlaufender Support für die Dynatrace-Materialien nach der Lieferung nicht bereitgestellt. Schulungen dürfen ohne vorherige schriftliche

Zustimmung von Dynatrace nicht aufgezeichnet werden.

5. **Zusätzliche Kosten.** Sofern nicht anders vereinbart, erstattet der Kunde Dynatrace alle angemessenen Auslagen, einschließlich Reise-, Verpflegungs- und Übernachtungskosten, die den Beratern durch Reisen oder Vor-Ort-Arbeiten im Rahmen eines Auftrags entstehen. Dynatrace wird dem Kunden auf Anfrage angemessene unterstützende Unterlagen zur Verfügung stellen.
6. **Verzug.** Die Erfüllung der Verpflichtungen von Dynatrace wird in zulässiger Weise aufgeschoben oder entschuldigt, wenn der Kunde Dynatrace nicht das vorgesehene Personal, die Daten, die Ressourcen, die Materialien, den Zugang, den Arbeitsraum und/oder die Schulungseinrichtungen oder Ähnliches zur Verfügung stellt, die Dynatrace in angemessener Weise für die Erbringung der professionellen Dienstleistungen benötigt („Verzögerung durch den Kunden“). Für jede beantragte Verlängerung des Leistungszeitraums aufgrund des Verzugs des Kunden fallen zusätzliche Gebühren und Kosten an.
7. **Abwerbeverbot.** Während des Leistungszeitraum und für 12 Monate danach erklärt sich der Kunde in dem gesetzlich zulässigen Umfang damit einverstanden, dass er weder direkt noch indirekt Mitarbeiter von Dynatrace, die mit der Erbringung der professionellen Dienstleistungen befasst sind, abwirbt oder beschäftigt, mit der Maßgabe, dass (i) nicht zielgerichtete Internet- oder öffentliche Anzeigen und die Beauftragung von Personalvermittlungsagenturen nicht als „Abwerbung“ gelten und (ii) die Beschränkungen gemäß diesem Abschnitt nicht für Mitarbeiter von Dynatrace gelten, die den Kontakt zu dem Kunden aufnehmen.
8. **Änderungsaufträge.** Jede Partei kann einen Änderungsauftrag beantragen und Dynatrace wird eine Schätzung der finanziellen und terminlichen Folgen vorlegen. Alle Preisänderungen müssen von den Parteien schriftlich vereinbart werden.
9. **Personal.** Dynatrace bestimmt die Berater, die mit der Erbringung der professionellen Dienstleistungen beauftragt werden. Der Kunde kann schriftlich den Austausch von Beratern verlangen, die seiner Meinung nach die professionellen Dienstleistungen nicht angemessen erbringen.
10. **Portal.** Dynatrace kann dem Kunden im Zusammenhang mit den professionellen Dienstleistungen Zugang zu dem Dynatrace Services Portal (oder einem ähnlichen Portal) gewähren und dessen Nutzung gestatten. Diese werden „wie besehen“ ohne jegliche Gewährleistung oder Garantie angeboten und bereitgestellt.
11. **Regionsspezifische Bedingungen.** Die folgenden zusätzlichen oder geänderten Bedingungen gelten für professionelle Dienstleistungen, die an den unten angegebenen Orten erbracht werden.
 - a. **Vereinigte Staaten von Amerika und Kanada:**

„**Abwerbeverbot**“ wird gestrichen und durch Folgendes ersetzt:

Änderungsgebühr. Wenn der Kunde während des Leistungszeitraums und für 12 Monate danach einen Berater einstellen will, muss der Kunde Dynatrace eine Änderungsgebühr zahlen, die dem aktuellen Monatsgehalt des Beraters multipliziert mit der Anzahl der Monate entspricht, die der Berater bei Dynatrace beschäftigt war, aber auf keinen Fall mehr als 150.000 \$ (in der lokalen Währung).

Folgendes wird zu „**Zusätzliche Kosten**“ hinzugefügt:

Wenn der Kunde Velocity-Beratungsdienste vor Ort für 6 Monate oder länger in Anspruch nimmt, ist der Kunde für die Erstattung von bis zu 2 Wochen der zusätzlichen Kosten verantwortlich, die dem Velocity-Berater zu Beginn des Auftrags entstehen, jedoch nicht mehr als 6.000 \$ (in lokaler Währung), während der Velocity-Berater eine langfristige Unterkunft sucht. Alle anderen Umzugs-, Reise- und sonstige Kosten für Velocity-Beratungsleistungen sind in den gezahlten Gebühren eingeschlossen, wenn der Velocity-Berater vor Ort an dem Hauptstandort des Kunden sein muss, um die professionellen Dienstleistungen zu erbringen. Wenn der Kunde möchte, dass ein Velocity-Berater außerhalb des Hauptstandorts reist, trägt der Kunde die zusätzlichen Kosten gemäß diesem Abschnitt.

b. Frankreich:

Folgendes wird hinzugefügt:

Verzugsgebühren. Jede verspätete Zahlung hat, ohne dass eine Mahnung erforderlich ist, zur Folge, dass der Kunde eine pauschale Entschädigung für die Wiederherstellungskosten in Höhe von 40 € zu zahlen hat, zusätzlich zu einer Verzugsstrafe in Höhe des 3-fachen des gesetzlichen Zinssatzes, die ab dem Fälligkeitsdatum der Zahlung bis zur vollständigen Begleichung der Rechnung erhoben wird. Rechnungen, die von dem Kunden nicht innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt beanstandet werden, gelten als von dem Kunden akzeptiert.

c. Vereinigtes Königreich:

„Geschäftszeiten“ bedeutet 7,5 Stunden an Geschäftstagen zwischen 09:00 und 18:00 Uhr in der Zeitzone, in der die professionellen Dienstleistungen erbracht werden.

d. Australien und Neuseeland:

„Geschäftszeiten“ bedeutet 7,5 Stunden an Geschäftstagen zwischen 08:00 und 18:00 Uhr in der Zeitzone, in der die professionellen Dienstleistungen erbracht werden.

„**Außerhalb der Geschäftszeiten und/oder Werktag**e“ wird gestrichen und mit Folgendem ersetzt:

Wenn Berater außerhalb der Geschäftszeiten professionelle Dienstleistungen erbringen müssen, werden Überstunden mit einem Zuschlag von 50 % pro Stunde zwischen 18:00 und 21:00 Uhr und 100 % zwischen 21:00 und 08:00 Uhr, oder an Feiertagen und Wochenenden vergütet. Alle Überstunden müssen von dem Kunden im Voraus schriftlich genehmigt werden. Bereitschaftsdienst wird zu den in diesem Abschnitt genannten Sätzen in Schritten von mindestens einem halben Tag abgerechnet, zuzüglich der Kosten für die tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden zu den in diesem Abschnitt genannten Sätzen.

e. Südostasien, Indien, China, Japan und Korea:

„**Außerhalb der Geschäftszeiten und/oder Werktag**e“ wird gestrichen und mit Folgendem ersetzt:

Wenn Berater außerhalb der Geschäftszeiten professionelle Dienstleistungen erbringen müssen, werden Überstunden mit einem Zuschlag von 50 % pro Stunde zwischen 18:00 und 21:00 Uhr und 100 % zwischen 21:00 und 08:00 Uhr, oder an Feiertagen und Wochenenden vergütet. Alle Überstunden müssen von dem Kunden im Voraus schriftlich genehmigt werden. Bereitschaftsdienst wird zu den in diesem Abschnitt genannten Sätzen in Schritten von mindestens einem halben Tag abgerechnet, zuzüglich der Kosten für die tatsächlich geleisteten Arbeitsstunden zu den in diesem Abschnitt genannten Sätzen.

f. Brasilien, Mexiko, Peru, Chile, Kolumbien, Ecuador, Puerto Rico, Dominikanische Republik, Guatemala, Uruguay, Argentinien und Bolivien:

„**Außerhalb der Geschäftszeiten und/oder Werktag**e“ wird gestrichen und mit Folgendem ersetzt:

Alle Anfragen für Ressourcen haben eine Vorlaufzeit von bis zu 4 Wochen. Wenn Berater außerhalb der Geschäftszeiten professionelle Dienstleistungen erbringen müssen, werden Überstunden mit einem Zuschlag von 50 % pro Stunde zwischen 18:00 und 21:00 Uhr und 100 % zwischen 21:00 und 08:00 Uhr, oder an Feiertagen und Wochenenden vergütet. Alle Überstunden müssen von dem Kunden im Voraus schriftlich genehmigt werden. Bereitschaftsdienst wird mit 1 Flexpoint (oder dem entsprechenden Betrag in Gebühren, falls zutreffend) pro 4-Stunden-Sitzung berechnet, zuzüglich der Gebühren für tatsächlich geleistete Arbeitsstunden zu den in diesem Abschnitt genannten Sätzen.