

# Besondere Produktbedingungen (PST)

## GB - Profile Professional Services



Zuletzt geändert: 22. August 2023

Sofern und soweit der Gegenstand einer Order den Professional Service **GB - Profile Professional Services** umfasst, unterliegt dieser Professional Service diesen PST, die als integraler Bestandteil einer solchen Order zu betrachten sind. Begriffe, die in diesen PST verwendet, aber nicht definiert werden, haben, sofern und soweit sie in der Vereinbarung definiert sind, die Bedeutung, die in der Vereinbarung bestimmt ist.

### 1. BESONDERE RECHTE & PFLICHTEN

1.1. **GB - Profile Professional Services** im Sinne dieser PST bezeichnet den in diesen PST beschriebenen Professional Service. GB - Profile Professional Services bietet dem Kunden eine Support-Lösung für die GB-Administration seiner Geschäftsstandorten, für die GB verfügbar ist, vorausgesetzt, dass alle Daten und/oder Informationen für jeden (bereits bestehenden) Geschäftsstandort im lateinischen Alphabet geschrieben sind, wobei die einzigen unterstützten Service-Sprachen Englisch, Deutsch, Französisch, Italienisch und Spanisch sind, und besteht aus den folgenden drei Support-Ebenen:

- a) Erstes Level: Setup und Veröffentlichung
- b) Zweites Level: Diagnose und Troubleshooting
- c) Drittes Level: On Demand Service

1.2. **Sonstige Definitionen.** Die folgenden Begriffe haben nachstehend definierte Bedeutung:

- a) **“Geschäftstag”** bedeutet 10:00 Uhr bis 18:00 Uhr MEZ, ohne Samstag(e), Sonntag(e) oder Feiertag(e) am Geschäftssitz von Uberall oder der Bundesrepublik Deutschland oder Berlin.
- b) **“GB”** oder **“Google Business Profile”** ist eine von Google angebotene Plattform, auf der Unternehmen ihre Online-Präsenz verwalten können.
- c) **“Google Profile”** ist das Profil auf GB, in dem Geschäftsinformationen (wie Adresse, Name, Zahlungsmöglichkeiten etc.) für jeden Geschäftsstandort des Kunden enthalten sind. Wird auch als "Business Profile" bezeichnet.
- d) **“Google Support”** ist ein von Google für Unternehmen, die GB nutzen, bereitgestellter Supportdienst, der auch vom Kunden direkt kontaktiert werden kann. Klarstellend vereinbaren die Parteien, dass Uberall für Support- oder

Service-Leistungen des Google Support in keiner Weise verantwortlich ist.

e) **“Google Account(s)”** (oder Business Group(s)) ist das Konto eines Unternehmens in GB, das es dem/den Nutzer(n) des jeweiligen Unternehmens ermöglicht/ermöglichen, seine(n) Standorte zu verwalten. Jeder Google Account hat einen Account-Inhaber, bei dem es sich im Allgemeinen um eine bestimmte Person handelt, die eine geschäftliche E-Mail-Adresse des Kunden verwendet.

f) **“Google Guidelines”** beziehen sich auf die bewährten Praktiken, Definitionen und Informationen für GB, die von Google im Google Business Profile Help Center zur Verfügung gestellt werden.

g) **“GB API”** ist eine Schnittstelle, die es Entwicklern ermöglicht, Anwendungen zu erstellen, um direkt mit den Standortinformationen ihres Unternehmens auf dem Server von GB interagieren.

h) **“Uberall Knowledge Base”** ist eine Plattform, die von Uberall als Wissensplattform genutzt wird, auf der Uberall eine Bibliothek mit geschäftsbezogenen Artikeln bereitstellt.

### 1.3. **Erstes Level: Setup- und Veröffentlichungs-Support.**

Uberall stellt sicher, dass Geschäftsstandorte in GB beansprucht werden und unterstützt den Kunden bei der Verifizierung und/oder Verifizierung von Konten in großen Mengen (bulk verification), soweit anwendbar, gemäß den Google Guidelines, sofern das SaaS Produkt über eine API auf Account-Level mit GB verbunden ist und Uberall der Zugang zu dem/den Google Account(s) gewährt wird. Damit Uberall die vorgenannte Leistung erbringen kann, muss der Kunde (a) Uberall rechtzeitig alle angeforderten Informationen zur Verfügung stellen, (b) Uberall die erforderlichen Genehmigungen

erteilen und (c) dem SaaS Produkt korrekte und vollständige Geschäftsstandortsdaten gemäß dem Vertrag übermitteln. Überall wird dann im Rahmen der Einrichtung und des Onboardings von GB - Profile Professional Services wie vereinbart (a) die Geschäftsstandorte in GB gemäß der Account-Einrichtung, einschließlich der Ordnerstruktur, im SaaS Produkt organisieren, (b) die Geschäftsstandorte in GB so anpassen, dass sie den Google Guidelines für eine reibungslose Verbindung mit der Überall Plattform entsprechen, (c) die Entfernung doppelter, geschlossener oder inaktiver GB-Einträge von Geschäftsstandorten aus dem Google Account zu verlangen, so dass die Geschäftsstandorte des Google Accounts mit den Geschäftsstandorten im SaaS Produkt übereinstimmen, (d) sich im Namen des Kunden an den Google Support zu wenden, um Geschäftsstandorte zu entfernen, und (e) die Inhaberschaft an Geschäftsstandorten in GB im Namen des Kunden zu verlangen.

#### 1.4. **Zweites Level: Diagnose und Troubleshooting.**

Damit Überall die Leistungen des zweiten Levels des GB - Profile Professional Service gemäß dieser Ziffer 1.4 erbringen kann, verpflichtet sich der Kunde, die zur unverzüglichen Beantwortung von Anfragen und Anweisungen von Überall und Bestätigung von Geschäftsstandortdaten (wie Name, Adresse, Kategorie, Bilder des Geschäftsstandorts und Status) erforderliche Verfügbarkeit zu gewährleisten. Überall wird dann (a) den Status des Geschäftsstandorts in GB regelmäßig überprüfen und (b) Maßnahmen gemäß den Google Guidelines ergreifen und, sofern erforderlich, den Google Support zeitnah kontaktieren, wenn ein Google Profile nicht mit den Daten des Geschäftsstandorts im SaaS Produkt übereinstimmt.

#### 1.5. **Drittes Level: On Demand Service.**

Auf spezifische Anfrage des Kunden ("**Anfrage**") und anschließender Bestätigung durch Überall kann Überall als Teil der GB - Profile Professional Services zusätzliche Professional Services bereitstellen, die nicht über die GB API bereitgestellt werden können und nicht in den GB - Profile Professional Services enthalten sind ("**On Demand Service**"). Damit Überall die Leistungen der On-Demand Services für eine genehmigte Anfrage erbringen kann, verpflichtet sich der Kunde (a) Überall für jede Anfrage detaillierte

Anweisungen und ein detailliertes gewünschtes Ergebnis zur Verfügung stellen, das ausreicht, damit Überall den angeforderten On Demand Service erbringen kann, (b) die Anfrage für den On Demand Service so rechtzeitig stellen, dass Überall den jeweiligen On Demand Service erbringen kann, und (c) falsche Geschäftsstandortdaten oder andere falsche Informationen innerhalb des GB Accounts an den Google Support melden. Überall wird dann (a) den Kunden über die Best Practices von GB in Bezug auf die Anfrage informieren, (b) den Kunden über die voraussichtliche Bearbeitungszeit für die Erbringung des jeweiligen On Demand Service informieren und (c) sich rechtzeitig an den Google Support wenden und die eingereichten und nicht gelösten Anfragen zeitnah an den Google Support weiterleiten.

#### 1.6. **Kommunikation und Kollaboration.**

Der Kunde und Überall sind verpflichtet, für jedes Level von GB - Profile Professional Services jederzeit die folgenden Verpflichtungen einzuhalten: (a) Der Kunde ist verpflichtet, (eine) feste Kontaktperson(en) zu benennen, die während der Geschäftstage für alle Anfragen im Zusammenhang mit GB - Profile Professional Services zur Verfügung steht und die zudem für die Aktualisierung, Erstellung und Verknüpfung von Geschäftsstandortdaten im SaaS Produkt verantwortlich ist; (b) Überall gewährt dem Kunden Zugang zur Überall-Wissensdatenbank; und (c) Überall teilt mit dem Kunden Wissen über bewährte Praktiken (Best Practices), Richtlinien und Risikopotenziale von GB.

## 2. **Gebühren**

2.1. **Tiers.** Abhängig von der Anzahl der Geschäftsstandorte des Kunden pro Google Account findet jeweils ein Preislevel Anwendung (S, M oder L) ("**Tier**"), wobei die Tiers S und M und L jeweils einen Anzahlbereich abdecken. Verfügt ein Kunde über mehrere Google Accounts, wird für jeden dieser Google Accounts eine Tier-Gebühr ("**Tier Gebühr**") erhoben. Die anwendbare Stufe ist in der Order angegeben. Der Kunde kann das Tier während der Laufzeit einer Order nicht ändern, aber eine Änderung des Tiers mit einer Frist von 30 (dreißig) Tagen vor Ablauf der Erstlaufzeit oder jedes Verlängerungszeitraums beantragen.

- 2.2. Feste Tier Gebühr.** Dem Kunden wird eine feste Tier Gebühr, wie in der Order bestimmt, in Rechnung gestellt, die wie in der Order vereinbart zu zahlen ist.
- 2.3. GB Standortgebühr.** Zusätzlich zu der Tier Gebühr verpflichtet sich der der Kunde an Überall eine Abonnementgebühr für die in der Order festgelegte Anzahl von Geschäftsstandorten ("**GB Standortgebühr**") zu zahlen. Für den Fall, dass die tatsächliche Anzahl der Geschäftsstandorte eines von der Tier Fee umfassten Google Accounts die Zugesagte Menge übersteigt, verpflichtet sich der Kunde eine zusätzliche nutzungsabhängige Gebühr, die auf dem für die GB Standortgebühr festgelegten Stückpreis / Monat basiert, zu zahlen.
- 3. Sonstiges**
- 3.1. Hierarchie.** Im Falle eines Konflikts zwischen den Bestimmungen dieser PST und einem Teil der Vereinbarung, auf den in der Order direkt verwiesen wird, mit Ausnahme der Order selbst, haben diese PST Vorrang, jedoch nur in Bezug auf den jeweiligen Konflikt.
- 3.2. Änderungen.** Vorbehaltlich und entsprechend der diesbezüglichen Bestimmungen der Vereinbarung können diese PST, entweder einzeln oder zusammen mit anderen Teilen der Vereinbarung, von Überall jederzeit aktualisiert oder geändert werden.