Nutzungsbedingungen
der Hoval AG
für SaaS-Leistungen des Produktes HovalSupervisor cloud

Stand 08.04.2026

1. Geltungsbereich

1.1. Diese Nutzungsbedingungen der Hoval AG mit Sitz in Meilen (ZH), eingetragen im Handelsregister des Kantons Zürich, unter CH-020.3.912.080-4 (nachfolgend "**Hoval**") und ihren Vertragspartnern – welche sowohl Unternehmer als auch Verbraucher gemäss Verbraucherrechterichtlinie (RL 2011/83/EU vom 25.10.2011) sein können, – (nachfolgend "**Kunden**“) gelten für alle Verträge über Leistungen des Produktes HovalSupervisor cloud als Software-as-a-Service-Lösung (nachfolgend „NB SaaS“). Diese Nutzungsbedingungen gelten auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden. Hoval behält sich vor, die NB SaaS im zumutbaren Umfang zu ändern.

1.2. Hoval widerspricht hiermit jeglichen abweichenden entgegenstehenden oder ergänzenden Einkaufsbedingungen, Nutzungsbedingungen oder sonstigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden. Einkaufsbedingungen, Nutzungsbedingungen und sonstige Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur dann, wenn sie von Hoval ausdrücklich schriftlich anerkannt wurden. Dies gilt selbst dann, wenn im Rahmen einer Bestellung oder in sonstigen Dokumenten des Kunden auf eigene Allgemeine Geschäftsbedingungen Bezug genommen wird und Hoval in diesem Fall nicht ausdrücklich widerspricht.

1.3. Soweit der Kunde die Leistungen nach den Artikeln der Hoval Preisliste bezieht, wird er nachfolgend als „**Einzelkunde**“ bezeichnet; soweit er zusätzliche Leistungen bezieht und diese in individuellen Verträgen beschrieben werden, z.B. als Contractor, Energieversorger, Anlagenbetreuer oder Fern-/Nahwärmeversorger tätig ist, wird er nachfolgend als "**Professional-Kunde**" bezeichnet, Einzelkunde und Professional-Kunde werden nachfolgend auch zusammen als „**Kunden**“ bezeichnet.

1.4. Der Vertrag kommt mit Abschluss einer Vereinbarung, mit Zugang einer Auftragsbestätigung durch Hoval bzw. bei Freischaltung des Benutzerkontos zustande.

Lieferfristen sind unverbindlich.

1.5. Der Professional-Kunde und – soweit im Einzelfall zutreffend – der Einzelkunde verpflichten sich, mit ihren eigenen Kunden, deren Anlagen sie betreuen (nachfolgend „**Endkunden**“), jeweils eine eigene vertragliche Vereinbarung abzuschliessen, welche die Beziehung zwischen Endkunde und Professional-/Einzel-Kunde sowie die definierten Serviceleistungen beschreibt. Hierbei hat der Professional-/Einzel-Kunde dafür zu sorgen, dass die jeweiligen Endkunden ebenfalls an die Voraussetzungen der nachfolgenden Regelungen gebunden werden.

1.6. Der Professional-/Einzel-Kunde verpflichtet sich, sämtliche für ihn anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere die Vorgaben der Verordnung (EU) 2016/679 (Datenschutz-Grundverordnung, DSGVO) sowie der Verordnung (EU) 2023/2854 (EU Data Act), im Verhältnis zu seinen Endkunden vollständig einzuhalten.

Der Professional-/Einzel-Kunde stellt sicher, dass seine Endkunden auf deren Verlangen Zugang zu ihren eigenen Daten erhalten. Dies umfasst insbesondere die

Verpflichtung, den Endkunden durch die Einrichtung eines eigenen Benutzerprofils oder durch eine sonst geeignete technische Massnahme den Zugriff auf ihre eigenen Daten zu ermöglichen.

Teilt ein Endkunde dem Professional-/Einzel-Kunden mit, dass er die Inanspruchnahme von SaaS-Leistungen künftig über einen anderen Anbieter fortsetzen möchte, so ist dieser verpflichtet, nach Massgabe von Kapitel VI des EU Data Act bzw. Ziffer 7 der Datenschutzvereinbarung von Hoval die hierfür erforderliche Unterstützung zu leisten. Dies umfasst insbesondere die Pflicht, sicherzustellen, dass der Endkunde seine Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format erhält.

1.7. Die Leistungen von Hoval beinhalten die Bereitstellung der Software-Lösung HovalSupervisor cloud zur Nutzung als Software as-a-Service. Der Kunde erwirbt eine Lizenz zur zeitweisen Nutzung der Software über das Internet. Entsprechend regelt der nachfolgende Vertrag die Bedingungen zum Erwerb der Lizenz und zum Umfang der gestatteten Nutzung.

1.8. Der Kunde ist nicht berechtigt, als Vertreter oder Handelspartner der Hoval aufzutreten.

2. Software-Leistungen

2.1. Vertragsgegenstand ist die entgeltliche, zeitlich befristete Zurverfügungstellung der HovalSupervisor cloud Software im Wege des Fernzugriffs über das Internet (Software-as-a-Service). Eine physische Überlassung der Software erfolgt nicht. (nachfolgend „**Leistungsgegenstand**“).

Eine über die so definierte Funktionalität hinausgehende Beschaffenheit der vertragsgegenständlichen Software-Lösung ist nicht geschuldet; spezielle Kundenwünsche sind nur verbindlich, wenn sie zusätzlich schriftlich vereinbart werden.

2.2. HovalSupervisor cloud ist ein von der Hoval Aktiengesellschaft entwickeltes, urheberrechtlich geschütztes Online-Portal, das zur Visualisierung, Bedienung und Speicherung der Systemzustände aller verbundenen Anlagenkomponenten dient.

Der detaillierte Funktionsumfang der HovalSupervisor cloud Software kann den aktuellen Verkaufsdokumenten entnommen werden. Diese werden regelmässig aktualisiert, wenn neue technische Updates oder neue Technologien verfügbar sind. Hoval behält sich das Recht vor, den Funktionsumfang des Software-Services jederzeit anzupassen und den Kunden innerhalb eines angemessenen Zeitraums, spätestens innerhalb von 30 Arbeitstagen, darüber zu informieren.

2.3. Hoval stellt dem Kunden entgeltlich den Zugriff auf das Online-Portal HovalSupervisor cloud zur Verfügung, mit der Möglichkeit, auf die vertraglich vereinbarte Anzahl von Endkundenanlagen zuzugreifen, sofern der Kunde Unternehmer ist, und Benachrichtigungen der betreuten Anlagen per E-Mail oder anderen Kommunikationskanälen zu empfangen.

2.4. Der Kunde erhält einen Kunden-Login bestehend aus E-Mail-Adresse (Benutzername) und Passwort. Das Passwort kann durch den Kunden jederzeit geändert oder zurückgesetzt werden. Die Änderung des Benutzernamens kann bei Hoval gegen eine einmalige Gebühr in Auftrag gegeben werden. Die Kosten für eine Änderung des Benutzernamens sowie weitere optionale einmalige Service-Leistungen entnehmen Sie der Hoval Preisliste.

Der Kunden-Login ist höchstpersönlich, d.h. personifiziert für die jeweilige natürliche Person, die die Leistungen von Hoval nutzt. Eine gemeinsame Nutzung eines Kunden-Login, ein „Sharing“ o.ä. eines Kunden-Login durch mehrere natürliche Personen, auch wenn sie einem Firmenkunden zuzuordnen sind, ist untersagt. Jede natürliche Person, die die Leistungen von Hoval nutzen will, bedarf eines eigenen, persönlichen Kunden-Logins.

Im Fall des Verstosses gegen diese Vorgaben ist Hoval berechtigt, seine Leistungen sofort einzustellen oder die Geschäftsbeziehung fristlos und ausserordentlich zu kündigen.

2.5. Hoval räumt dem Kunden ein persönliches, nicht ausschliessliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zum Gebrauch der Hoval-Software während der Vertragslaufzeit ein.

2.6 Das Nutzungsrecht von Kunden ist auf die vertraglich festgelegte Anzahl von Anlagen beschränkt. Soweit Endkunden eines Professional-Kunden Zugriff auf die Software HovalSupervisor cloud haben sollen, erfolgt dies nach den Regelungen in Ziffer 7.

2.7. Die Herstellung und die Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem unter Ziffer 7.2. definierten Übergabepunkt und den IT-Systemen des Kunden (bzw. bei Professional-Kunden auch dessen Endkunden) ist nicht Leistungsgegenstand. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Funktionsfähigkeit seines Internetzugangs einschliesslich der Übertragungswege sowie seiner Computer (erforderliche Hard- und Software); bei Professional-Kunden auch im Hinblick auf seine Endkunden.

2.8. Der Quellcode der Software ist ebenfalls nicht Leistungsgegenstand.

2.9. Hoval ist ferner nicht dafür verantwortlich, dass Endkunden den effektiven Zugriff auf ihre Anlagen gewähren und dem Professional-Kunden entsprechend freischalten. Dies entzieht sich der Verantwortung der Hoval und ist durch den Professional-Kunden in einer eigenen Servicevereinbarung mit dem Endkunden zu regeln.

3. Vertragsdurchführung, Kundendaten

3.1. Der Umfang der von Hoval geschuldeten Leistungen ergibt sich aus der Regelung in Ziffer 2 sowie der unten stehenden Ziffer 3.5.

3.2. Der Kunde erteilt Hoval seine Einwilligung für die Laufzeit dieses Vertrages

a.) zur Speicherung, Vervielfältigung und sonstigen Nutzung vom Einzelkunden, Professional-Kunden und dessen Endkunden übermittelter Kontaktdaten zum Zweck der Durchführung dieses Vertrages, insbesondere zur Übermittlung an externe Dienstleister innerhalb der Europäischen Union und der EFTA-Staaten, derer sich Hoval bei der Durchführung dieses Vertrages bedient (u.a. Rechenzentrum) sowie

b.) zur Speicherung und Nutzung der vom Einzelkunden, Professional-Kunden und dessen Endkunden übermittelten Inhaltsdaten, insbesondere technische Parameter der Heizungsanlagen, zum Zweck dieses Vertrages, insbesondere zur Durchführung der erforderlichen Backups während der Laufzeit des Vertrages, sowie zur Verbesserung der angebotenen Funktionen und Dienstleistungen der Software sowie der Anlagen selbst. Auch diese Daten können zur Durchführung

dieses Vertrages an externe Dienstleister innerhalb der Europäischen Union und der EFTA-Staaten (u.a. Rechenzentrum) übermittelt werden.

3.3. Darüber hinaus erhält Hoval unwiderruflich, kostenlos und mit weltweiter Geltung, sowohl für Hoval als auch für mit ihr verbundene Unternehmen im Sinne des Artikel 3 Absatz 3 des Anhang I der VERORDNUNG (EU) Nr. 651/2014 DER KOMMISSION vom 17. Juni 2014 (Allgemeine Gruppenfreistellungsverordnung) folgende Rechte.

a.) Hoval darf Daten, die im Zusammenhang mit der Software HovalSupervisor cloud übertragen werden in pseudonymisierter Form für maschinelles Lernen und Produktverbesserungen bzw. -erweiterungen verwenden. Hierzu erteilt der Kunde seine Einwilligung.

b.) Soweit gesetzlich zulässig, ist Hoval berechtigt, alle vom Einzelkunden, Professional-Kunden und/oder seinen Endkunden im Zusammenhang mit der Software HovalSupervisor cloud eingebrachten, erzeugten, ausgelesenen bzw. verarbeiteten Informationen, ausgenommen personenbezogene Daten, über den Vertragszweck hinaus für beliebige Zwecke zu speichern, zu nutzen, zu übertragen und/oder zu verwerten. Hierzu erteilt der Kunde seine Einwilligung. Diese Zwecke beinhalten unter anderem die Verbesserung oder Erweiterung, Produktion, Kommerzialisierung und den Vertrieb der Hoval Produkte sowie beispielsweise statistische, analytische und interne Zwecke.

Der Kunde sichert zu, dass er berechtigt ist, die nach Ziffer 3.2. und 3.3. vorgesehenen Nutzungs- und Verwertungsrechte einzuräumen und dass er keine Vereinbarungen getroffen hat, die diesen entgegenstehen.

3.4. Mit dem geschlossenen Vertrag und seiner Durchführung übernimmt Hoval hinsichtlich der Informationen des Kunden und Präsentation von dessen Inhalten nicht die Stellung oder Aufgaben eines Handelsvertreters.

3.5. Hoval bemüht sich, für eine hohe Verfügbarkeit des Leistungsgegenstands zu sorgen. Näheres zur Verfügbarkeit wird in dem als Anlage 1 beigefügten Service-Level-Agreements (SLA) geregelt, welches integraler Bestandteil dieser Nutzungsbedingungen ist.

3.6. Bei höherer Gewalt und unvorhergesehenen Ereignissen, die Hoval nicht zu vertreten hat und die die Einschränkung oder Einstellung der Dienste des Produktes Hoval erforderlich machen, ist Hoval für die Dauer der Behinderung von der Pflicht zur Leistung befreit sowie eine angemessene Laufzeit zur Leistungsaufnahme einzuräumen. Höherer Gewalt stehen Feuer, Streik, Aussperrung, Ausfall von Fernmeldesystemen, Ausfall im Rechenzentrum des Infrastrukturbetreibers und sonstige Umstände gleich, die Hoval nicht zu vertreten hat und die die Leistungen von Hoval wesentlich erschweren oder unmöglich machen, und zwar unabhängig davon, ob sie bei Hoval oder einem ihrer Erfüllungsgehilfen entstanden sind.

3.7. Hoval ist berechtigt, aus dem Vertrag geschuldete Leistungen durch Subunternehmer / Dienstleister, Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen erbringen zu lassen.

4. Entgelt und Zahlungsbedingungen

4.1. Hoval berechnet die für den vereinbarten Leistungsgegenstand entsprechend der individuellen Preisvereinbarung bzw. der in der jeweils gültigen Hoval Preisliste ausgewiesenen jährliche Gebühr. Sofern nicht abweichend vereinbart, wird die

Vergütung erstmals bei Vertragsbeginn für das Vertragsjahr sowie für die folgenden Vertragsjahre immer jeweils im Voraus in Rechnung gestellt. Die optionale einmalige Service-Leistungen ist der individuellen Preisvereinbarung bzw. der aktuellen Hoval Preisliste zu entnehmen. Die Zahlung ist, soweit keine anderweitige vertragliche Regelung getroffen wurde, 30 Tage nach dem Rechnungsdatum fällig.

Der effektive Zugriff auf Endkundenanlagen durch den Professional-Kunden hat dabei keinen Einfluss auf die jährliche Pauschale.

4.2. Die in der individuellen Preisvereinbarung bzw. in der aktuellen Hoval Preisliste genannten Beträge werden auf der Basis der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestehenden Lohn- und Infrastrukturkosten (z.B. der tarifvertraglichen Löhne, der Kosten für Cloud-Dienste, Bereitstellung von Servern, Strom-/Energiekosten; Transportkosten) kalkuliert.

4.3. Nach Ablauf der ursprünglichen Grundvertragslaufzeit sowie nach Ablauf eines jeden weiteren vollendeten Vertragsjahres ist Hoval berechtigt, die Preise anzupassen. Die Preisanpassung erfolgt zu bestimmten Stichtagen, daher sind Preisanpassungen nach Angebotslegung möglich.

4.4. Hoval sendet dem Kunden rechtzeitig, mithin drei Monate vor dem Wirksamwerden, eine Preisinformation über die Preisänderung in Textform zu. Der Kunde ist berechtigt, mit einer Frist von einem Monat bis zum anvisierten Zeitpunkt des Wirksamwerdens der neuen Preisvereinbarung den Vertrag zu kündigen. Das Kündigungsrecht des Kunden nach der Ziffer 5.2. bleibt unberührt.

4.5. Kommt der Kunde in Zahlungsverzug, so ist Hoval berechtigt, gesetzliche Verzugszinsen zu verlangen. Der Kunde hat auf Verlangen den Rechnungserhalt und das Datum des Erhalts schriftlich zu bestätigen.

4.6. Bei verstrichener Zahlungsfrist kann Hoval ohne Vorankündigung den Zugang bis zur vollständigen Zahlung der Forderungen sperren und die Benachrichtigungsfunktion betreuter Anlagen deaktivieren.

4.7. Alle Forderungen von Hoval werden sofort fällig, wenn die Zahlungsbedingungen nicht eingehalten oder Hoval Umstände bekannt werden, die geeignet sind, die Kreditwürdigkeit des Kunden zu mindern. Hoval ist in diesen Fällen auch berechtigt, noch ausstehende Leistungen nur gegen Vorauszahlung auszuführen oder angemessene Sicherheitsleistung zu verlangen.

5. Vertragsdauer, Kündigung, Rücktritt

5.1. Vorbehaltlich einzelvertraglicher Regelungen sind Verträge für eine Grundvertragszeit von einem Jahr fest abgeschlossen; innerhalb dieser Grundvertragszeit ist die ordentliche Kündigung grundsätzlich ausgeschlossen.

Beabsichtigt der Kunde, den Anbieter für SaaS-Leistungen zu wechseln, kann er den Vertrag mit einer Frist von zwei Monaten kündigen. Eine Grundvertragslaufzeit gilt in diesem Fall nicht als vereinbart. Der Anbieterwechsel ist Hoval spätestens zwei Monate vor dem beabsichtigten Wirksamwerden schriftlich unter der in Ziffer 5.3 angegebenen Adresse mitzuteilen.

Das Recht zur ausserordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5.2. Die Laufzeit des Vertrages verlängert sich auf unbestimmte Zeit, sofern der Vertrag nicht vor Ablauf der Grundvertragszeit unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende der Grundvertragszeit gekündigt wird. Der auf unbestimmte Zeit verlängerte Vertrag kann durch beide Parteien mit einer Frist von drei Monaten jeweils zum Ende eines Kalendermonats gekündigt werden.

5.3. Die Kündigung muss schriftlich oder über die zugelassenen digitalen Kanäle (Webformulare) erfolgen und hat an die Hoval AG, General Wille-Strasse 201, 8706 Feldmeilen, zu erfolgen.

5.4. Hoval behält sich vor, von geschlossenen Verträgen bis zur Erbringung der von Hoval geschuldeten Leistungen oder Lieferungen zurückzutreten, wenn Hoval Gründe in der Person des Kunden bekannt werden, wie etwa fehlende Kreditwürdigkeit oder vertragswidriges Verhalten des Kunden. In diesem Fall hat der Kunde nur das Recht, bereits von ihm erbrachte Leistungen erstattet zu bekommen; darüber hinaus gehende Ansprüche, insbesondere Schadensersatzansprüche, sind ausgeschlossen.

5.5. Eine ausserordentliche Kündigung ist nur zulässig, wenn eine der beiden Parteien wesentliche Vertragspflichten verletzt und auf schriftliche Aufforderung und nach einer angemessenen Fristsetzung diese Verletzung nicht einstellt. Dies ist zum Beispiel der Fall bei:

- Zahlungsverzug des Kunden von mehr als drei Monaten, nach Ansetzung einer letzten Frist zur Erfüllung;
- Verletzung der Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitsregelungen durch eine Partei.

6. Verantwortlichkeit des Kunden, Sperrung, Freistellung

6.1. Der Kunde wird keine Inhalte übermitteln oder in das Produkt-System HovalSupervisor cloud von Hoval einbringen, die nach der Rechtsordnung eines Staates, rechtswidrig sind. Hat der Kunde eine Niederlassung in einem Mitgliedsstaat der Europäischen Union, dann wird er die dortige und auch die Schweizer Rechtsordnung beachten.

6.2. Der Kunde verpflichtet sich insbesondere, die spezial-gesetzlichen Regelungen zu Tele- bzw. Mediendiensten und die weiteren gesetzlichen Regelungen zum Datenschutz, Urheberrecht, Geschäftsgeheimnis, Markenrecht, dem Gesetz gegen unlauteren Wettbewerb und verwandten Rechtsgebieten sowie dem (Grund-) Recht am Schutz der allgemeinen Persönlichkeit zu respektieren und einzuhalten und keinerlei Inhalte oder Dienstleistungen zu verbreiten, die gegen die guten Sitten verstossen oder in anderer Weise einen zweifelhaften Inhalt aufweisen. Das gilt insbesondere für die Verbreitung, den Verweis auf oder das Zur-Verfügung-Stellen von Pornographie, Rechtsradikalismus, Anleitung zu Gewalt oder Verbrechen, Diskriminierung, Glücksspiel oder anderweitig anstössigem Inhalt.

6.3. Sämtliche von Hoval zugeteilten Passwörter sind vom Kunden unverzüglich in nur ihm bekannte Passwörter zu ändern. Das Vertragsverhältnis, das dem Benutzerkonto und den Zugangsdaten zugeordnet werden kann, ist (mit Ausnahme der Regelungen von Ziffer 7.2) nicht übertragbar (einschliesslich Vermietung, Verpachtung, Leihgabe oder Unterlizenzierung). Die Zugangsdaten sind geheim zu halten und durch geeignete, wirksame Massnahmen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen. Der Kunde wird Hoval unverzüglich unterrichten, wenn der Verdacht besteht, dass die Zugangsdaten nicht berechtigten Personen bekannt geworden sein könnten. Für die Folgen eines Missbrauchs der Zugangsdaten ist allein der Kunde verantwortlich; eine

Verantwortlichkeit von Hoval besteht nicht. Der Kunde haftet für alle unter seinem Benutzerkonto vorgenommenen Handlungen.

6.4. Der Kunde ist nicht berechtigt, Scraper, Robots, Spider oder andere vergleichbare Tools zur Datensammlung oder Extraktion, Programme, Algorithmen oder Methoden zur Suche, zum Zugriff, zum Erwerb, zum Kopieren oder zum Kontrollieren der Software HovalSupervisor cloud zu nutzen. Der Kunde ist des Weiteren nicht berechtigt, sich Zugriff auf nicht öffentliche Bereiche der Software HovalSupervisor cloud oder die ihr zugrundeliegenden technischen Systeme zu verschaffen, die Anfälligkeit der Software HovalSupervisor cloud zu testen, zu scannen oder zu untersuchen oder wissentlich Kundendaten oder sonstige Inhalte mit Viren oder Würmern, Trojanern oder anderen verseuchten schädlichen Bestandteilen zu übermitteln oder anderweitig in die ordentliche Funktionsweise der Software HovalSupervisor cloud einzugreifen.

6.5. Der Kunde ist ferner nicht berechtigt, den Programmcode der Software HovalSupervisor cloud oder Teile hiervon zu bearbeiten, zu verändern, rückwärts zu entwickeln (reverse engineering), zu dekompilieren, zu disassemblieren oder den Source Code auf andere Weise festzustellen sowie abgeleitete Werke der Software HovalSupervisor cloud zu erstellen. Die zwingenden, nicht abdingbaren Bestimmungen der Artikel 5 und Artikel 6 der Richtlinie 2009/24/EG (Computerprogramm-Richtlinie) – sowie deren nationalen Umsetzungsvorschriften – bleiben hiervon jedoch unberührt. Der Kunde darf auch keine Dritten mit den vorgenannten Massnahmen beauftragen.

6.6. Hoval behält sich in jedem Fall ein Überprüfungsrecht und ein Letztentscheidungsrecht zu den in Ziffern 6.1 bis 6.5. bezeichneten Verpflichtungen des Kunden vor. Hoval ist berechtigt, jederzeit nach vorheriger oder gleichzeitiger Unterrichtung des Kunden die weitere Nutzung mit sofortiger Wirkung zu unterbinden, wenn diese nach der begründeten Bewertung von Hoval den Verpflichtungen in Ziffern 6.1 bis 6.5. widerspricht.

6.7. Hoval kann auch die gesamte Anwendung des Kunden sperren, sofern eine Isolierung der beanstandeten Inhalte nicht oder nur unter unverhältnismässigem Aufwand möglich ist. Dem Kunden bleibt die spätere Nachweismöglichkeit vorbehalten, dass seine Inhalte rechtmässig sind bzw. er die zu ihrer Nutzung und / oder Veröffentlichung erforderlichen Rechte innehat.

Schadensersatzansprüche des Kunden aufgrund einer Ausübung des Rechts zur Sperrung und Abschaltung durch Hoval sind ausgeschlossen.

6.8. Der Kunde gewährleistet, dass er Inhaber des Rechts ist, die im Rahmen der Vertragsdurchführung von ihm übermittelten Daten und Inhalte zu nutzen – auch und insbesondere im Rahmen dieses Vertrages und über das Internet – und Hoval zur Vertragsdurchführung zu übermitteln.

6.9. Das gilt insbesondere für die erforderliche Einwilligung der Endkunden von Professional-Kunden, Urheber und sonstiger Personen, die über Rechte an den Daten und Inhalten verfügen sowie bei Bildern von natürlichen Personen oder urheberrechtlich geschützten Werken (einschliesslich Bauwerken) sowie besonderer Kategorien personenbezogener Daten im Sinn von Art. 9 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) auch für die erforderliche Einwilligung dieser Personen oder Urheber.

6.10. Der Kunde stellt Hoval von sämtlichen Ansprüchen Dritter, nebst Kosten, aus behaupteten Verletzungen von Lizenz-, Schutz- oder sonstigen Rechten auf erstes Anfordern frei. Der Kunde trägt sämtliche etwaige Verbindlichkeiten, insbesondere infolge Inanspruchnahme durch Dritte – auch durch Verwertungsgesellschaften – und

die damit verbundenen Kosten, insbesondere auch die angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung.

6.11. Im Fall der Inanspruchnahme durch Dritte ist die Pflicht von Hoval, die Daten und Inhalte des Einzelkunden, Professional-Kunden und seiner Endkunden bereitzuhalten, solange ausgesetzt, bis der Kunde eine abschliessende Klärung über die Rechte an diesen herbeigeführt hat. Werden die zur Verfügung gestellten Daten und Inhalte gegenüber Hoval durch juristische oder natürliche Personen, die zum Schutz des Wettbewerbs tätig sind oder öffentliche Stellen beanstandet, gilt Entsprechendes.

6.12. Statt einer Unterbindung der entsprechenden Daten und Inhalte kann Hoval auch eine unverzügliche Entfernung der Inhalte vom Server vornehmen. Wenn der Kunde die entsprechenden Inhalte nicht auf erste Anforderung vom Server entfernt, ist Hoval berechtigt, auch den jeweiligen Vertrag fristlos zu kündigen.

6.13. Nachteile und Mehrkosten aus der Verletzung dieser Vertragspflichten gehen zu Lasten des Kunden.

7. Nutzungsrecht des Kunden und seiner berechtigten User sowie Endkunden

7.1. Die dem Kunden jeweils zur Verfügung gestellte Software-Lösung ist rechtlich geschützt. Das Urheberrecht, Patentrechte, Markenrechte und alle sonstigen Leistungsschutzrechte an der Software sowie an sonstigen Gegenständen, die Hoval dem Kunden im Rahmen der Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung zugänglich macht, stehen im Verhältnis der Vertragspartner ausschliesslich Hoval zu. Soweit die Rechte Dritten zustehen, hat Hoval entsprechende Verwertungsrechte.

7.2. Hoval räumt dem Kunden für die Dauer des Vertrages ein nicht ausschliessliches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares Recht zur Nutzung der vereinbarten Software-Lösung und der zugehörigen Anwenderdokumentation von HovalSupervisor cloud im Rahmen des vereinbarten Umfangs ein. Das vorangehend, in dieser Ziffer 7.2 bezeichnete Nutzungsrecht umfasst

- auch die Nutzung durch berechtigte User, die in einem Angestellten- oder Freie-Mitarbeiter-Verhältnis mit dem Kunden stehen und gegenüber Hoval vor Nutzung mindestens in Textform angezeigt werden. Der Kunde gewährleistet, dass jeder berechtigte User die Regelungen zur ordnungsgemässen Nutzung der Software-Lösung gemäss dieser Nutzungsbedingungen einhält.

- bei Professional-Kunden umfasst das in dieser Ziffer 7.2 bezeichnete Nutzungsrecht auch die Nutzung durch berechtigte Endkunden, die in einem Vertragsverhältnis mit dem Professional-Kunden stehen und die der Professional-Kunde als Nutzer anlegt und/oder freischaltet, soweit der Professional-Kunde im Rahmen seiner vertraglichen Vereinbarungen mit dem jeweiligen Endkunden gegenüber Hoval gewährleistet,

  - dass der Professional-Kunde dem jeweiligen Endkunden sämtliche, für die Nutzung der HovalSupervisor cloud notwendigen Unterlagen, insbesondere das Benutzerhandbuch sowie Anleitungen zum ordnungsgemässen Gebrauch der HovalSupervisor cloud (diese sind über die Hoval-Länderwebseite oder auf Anfrage bei der Hoval-Niederlassung verfügbar) zur Verfügung stellt;

  - dass die vertraglichen Vereinbarungen mit dem Endkunden alle wesentlichen Bestimmungen dieser Nutzungsbedingungen enthalten und

jeder berechtigte Endkunde die Regelungen zur ordnungsgemässen Nutzung der Software-Lösung gemäss dieser Nutzungsbedingungen einhält;

- dass das Nutzungsrecht des Endkunden vom Bestand des Nutzungsrechts des Professional-Kunden gegenüber Hoval abhängig ist;

- dass dem Endkunden – ebenso wie bei Änderungen der Parametrierung direkt an den Anlagen selbst – auch bei einer Parametrierung über die HovalSupervisor cloud keine (Schadensersatz-)Ansprüche gegen Hoval zustehen, soweit ein entstandener Schaden auf eine unsachgemässe Parametrierung zurückzuführen ist;

- Der Professional-Kunde stellt Hoval von sämtlichen Ansprüchen der Endkunden nebst Kosten auf erstes Anfordern frei, soweit er für den Schaden verantwortlich ist und die Ursache in seinem Herrschafts-/Organisationsbereich gesetzt hat. Eine Verantwortlichkeit des Professional-Kunden liegt unter anderem dann vor, wenn der Professional-Kunde gegen eine aus diesen NB SaaS resultierende Pflicht verstossen hat. Der Professional-Kunde trägt sämtliche etwaige Verbindlichkeiten, insbesondere infolge Inanspruchnahme durch Dritte und die damit verbundenen Kosten, insbesondere auch die angemessenen Kosten einer Rechtsverteidigung.

Die Nutzung erfolgt durch Zugriff auf die Softwarefunktionalitäten auf der Serverarchitektur von Hoval. Übergabepunkt für die Leistungen von Hoval ist der Router-Ausgang des von Hoval genutzten Rechenzentrums. Darüber hinausgehende Rechte erhält der Kunde nicht.

7.3. Eine Nutzung der Software über die nach Massgabe dieses Vertrags erlaubte Nutzung hinaus ist nicht gestattet. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Software von Dritten nutzen zu lassen oder Dritten zugänglich zu machen, insbesondere ist es dem Kunden nicht erlaubt, die Software, Teile hiervon oder Rechte an diesen zu vervielfältigen oder zu veräussern. Der Kunde hat auch die Gebühren zu zahlen, soweit ein Dritter die Software nutzt, wenn und soweit der Kunde die Nutzung zu vertreten hat. Dritte im vorgenannten Sinn sind nicht die gemäss Ziffer 7.2 beschriebenen berechtigten User und berechtigten Endkunden.

7.4. Hoval ist berechtigt, bei schwerwiegenden Verstössen gegen diese dem Kunden obliegenden Pflichten den Zugang des Kunden – bei Professional-Kunden auch seiner angeschlossenen Endkunden – auf dessen Kosten zu sperren. Eine derartige Sperrung entbindet den Kunden nicht von der Pflicht, die Gebühr für die Nutzung der Software zu zahlen.

8. Gewährleistung

8.1. Die Gewährleistung von Hoval richtet sich, soweit nachfolgend nichts anderes bestimmt ist, nach den Regeln des Mietrechts für die vereinbarte Beschaffenheit des Leistungsgegenstands.

8.2. Im Fall eines Mangels hat der Kunde einen Anspruch auf Nachbesserung oder Neuerbringung der Leistung nach Wahl von Hoval. Kann ein der Gewährleistungspflicht unterliegender Fehler nicht beseitigt werden oder sind für den Kunden weitere Nachbesserungsversuche unzumutbar, so kann der Kunde anstelle der Nachbesserung den Vertrag kündigen, soweit der Mangel nicht nur eine unerhebliche Minderung der Tauglichkeit der Leistung darstellt.

8.3. Für die jeweils zur Verfügung gestellte Software-Lösung gewährleistet Hoval, dass die Software-Lösung die aus ihrer Programmbeschreibung ersichtlichen Hauptfunktionen erfüllt. Aufgrund der Vielzahl der in der Praxis auftretenden Daten-, Hardware- und Bedienungskonstellationen sowie von Bedienungsfehlern kann insoweit jedoch keine vollständige Fehlerfreiheit gewährleistet werden. Auch ein Datenverlust lässt sich nicht vollständig ausschliessen. Der Kunde hat daher seine Daten in regelmässigen Zeitabständen zu sichern. Für eine evtl. Rekonstruktion bei Datenverlust verwahrt er die erforderlichen Unterlagen auf.

8.4. Für die Beschaffenheit der HovalSupervisor cloud ist nur die von vor Vertragsschluss zur Verfügung gestellte oder in einem gesonderten Dokument vereinbarte Beschreibung der HovalSupervisor cloud massgeblich. Bei Aktualisierungen findet der zuletzt zur Verfügung gestellte Stand der Beschreibung Anwendung. Dies gilt insbesondere auch für die Eigenschaften hinsichtlich der IT-Sicherheit. Eine weitergehende Beschaffenheit ist nicht geschuldet und ergibt sich insbesondere nicht aus öffentlichen Äusserungen oder Werbung von Vertriebspartnern von Hoval.

Die Angaben zu Eigenschaften des Leistungsgegenstands, technische Daten und Spezifikationen im Konzept oder den Leistungsbeschreibungen sowie sonstigen vertragsrelevanten Dokumenten dienen allein der Beschreibung der jeweiligen Leistung. Sie sind nicht als Garantie (oder zugesicherte Eigenschaft) im Sinne des Schweizerischen Obligationenrechts anzusehen. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie vor Vertragsschluss von Hoval als solche ausdrücklich schriftlich bezeichnet worden ist.

8.5. Der Kunde hat etwaige Mängel Hoval gegenüber unverzüglich anzuzeigen.

8.6. Die Gewährleistungspflicht besteht nicht, falls der Kunde die von Hoval zur Verfügung gestellte Leistung nicht gemäss ihrer Bestimmung genutzt hat.

8.7. Ein Rücktrittsrecht und ein Anspruch auf Schadensersatz statt der Leistung wegen Verletzung von nicht leistungsbezogenen Pflichten – sogenannten Nebenpflichten – steht dem Kunden über die gesetzlichen Vorschriften hinaus nur dann zu, wenn er Hoval zuvor schriftlich abgemahnt und eine angemessene Frist zur Schadensbehebung gesetzt hat und die Pflichtverletzung dennoch von Hoval nicht beseitigt wurde.

8.8. Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung, etwa bei unerheblicher Abweichung von der vereinbarten Beschaffenheit oder bei nur unerheblicher Beeinträchtigung der Brauchbarkeit der HovalSupervisor cloud, wird ausgeschlossen.

Die Anwendung des Selbstbeseitigungsrechts des Mieters ist ausgeschlossen.

Bei Minderung der Tauglichkeit der Leistung ist der Kunde verpflichtet, diesen unverzüglich Hoval anzuzeigen, um eine zeitnahe Mängelbeseitigung zu ermöglichen.

8.9. Der Kunde ist bei Unmöglichkeit oder Fehlschlagen der Mangelbeseitigung, schuldhafter oder unzumutbarer Verzögerung oder ernsthafter und endgültiger Verweigerung der Mangelbeseitigung durch Hoval oder sonstiger Unzumutbarkeit der Mangelbeseitigung für den Kunden insbesondere berechtigt, das geschuldete Entgelt entsprechend dem Ausmass der Beeinträchtigung herabzusetzen (Minderung). Ein Recht zur Aufrechnung steht dem Kunden (unabhängig davon, ob er Verbraucher oder Unternehmer gemäss Verbraucherrechterichtlinie ist) nur mit rechtskräftig festgestellten unbestritten oder von Hoval anerkannten Forderungen zu. Dies gilt nicht, wenn und soweit die jeweilige Gegenforderung des Kunden aus demselben Vertragsverhältnis

resultiert, wie die Forderung des Verwenders; dem Kunden bleibt es unbenommen, etwa Mängelrügen oder Gegenansprüche aus demselben Vertrag geltend zu machen.
Der bereicherungsrechtliche Anspruch des Kunden, den zu viel gezahlten Teil des Entgelts zurückzufordern, bleibt hiervon unberührt.

8.10. Die ausserordentliche fristlose Kündigung durch den Kunden wegen Nichtgewährung des Gebrauchs des Mietgegenstands ist ausgeschlossen, sofern nicht die Herstellung des vertragsgemässen Gebrauchs als fehlgeschlagen anzusehen ist. Ein Fehlschlagen liegt insbesondere vor, wenn die Beseitigung der Gebrauchseinschränkung endgültig unmöglich ist oder dem Verwender auch nach zweimaligem Nachbesserungsversuch innerhalb angemessener Frist nicht gelingt.

9. Haftung

9.1. Ansprüche des Kunden auf Aufwendungs- oder Schadensersatz, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind beschränkt auf Schäden, die von Hoval oder einem seiner Erfüllungsgehilfen oder Auftragnehmer

a.) bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit;

b.) bei einer fahrlässigen oder vorsätzlichen Verletzung von Körper, Leben oder Gesundheit;

c.) bei Verletzung einer wesentlichen vertraglichen Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemässe Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung die jeweilige Partei regelmässig vertraut und vertrauen darf, jedoch begrenzt auf den bei Eintritt des Vertragsschlusses vernünftigerweise zu erwartenden Schadens;

d.) für Ansprüche aus dem Produkthaftungsgesetz, jedoch nur nach den dortigen Massgaben;

e.) wegen arglistigen Verschweigens eines Mangels oder Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie;

f.) im Fall einer anderen weitergehenden zwingenden gesetzlichen Haftung

9.2. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen gelten auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Angestellten und Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen von Hoval.

9.3. Für die Funktionalität, der von Hoval zur Verfügung gestellten Software ist die Haftung beschränkt bis zur Höhe der vereinbarten Vergütung.

9.4. Die Haftung für mittelbare Schäden oder entgangenen Gewinn ist ausgeschlossen.

9.5. Für den Verlust von Daten haftet Hoval nach Massgabe der vorstehenden Absätze nur dann, wenn ein solcher Verlust selbst durch angemessene Datensicherungs-Massnahmen seitens des Einzelkunden, Professional-Kunden oder seiner Endkunden nicht vermeidbar gewesen wäre. Ändern sich die Datenbestände des Einzelkunden, Professional-Kunden oder seiner Endkunden, hat der Kunde auch diesbezüglich eine Datensicherung durchzuführen. Im Übrigen ist jede Haftung von Hoval wegen Datenverlust der Begrenzungen bis zur Höhe der vereinbarten bzw. von Hoval berechneten Vergütung begrenzt.

9.6. Die Haftung bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften, wobei sie pro Schadensfall – unabhängig vom Rechtsgrund – betragsmässig auf die Summe der Entgelte für gezielte Software-Service Leistungen pro Kalenderjahr multipliziert um den Faktor 2.5 begrenzt ist.

9.7. Des Weiteren übernimmt Hoval keine Garantie, Informationen senden und/oder empfangen zu können. Hoval ist nicht verantwortlich und haftbar für erbrachte Dienstleistungen und jegliche daraus resultierende Missbräuche und Schädigungen durch nicht von Hoval unter Vertrag genommene Dritte. Hoval schliesst jede Haftung für Sicherheitsmängel des Internets aus.

9.8. Im Falle einer Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – werden bis dahin erbrachte Leistungen anteilig berechnet. Ansprüche auf weitergehende Entschädigung sind ausgeschlossen, soweit dies gesetzlich zulässig ist. Die Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit bleibt unberührt.

10. Verjährung

10.1. Mängelansprüche eines Kunden, der Unternehmer ist, verjähren in 12 Monaten. Gegenüber Verbrauchern gilt die gesetzliche Verjährungsfrist von 24 Monaten.

10.2. Schadensersatzansprüche, die nicht im Zusammenhang mit einem Mangel stehen und nicht auf einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit beruhen und weder vorsätzlich noch grob fahrlässig verursacht wurden, verjähren innerhalb eines Jahres seit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den Anspruch begründenden Umständen Kenntnis erlangte bzw. ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen.

10.3. Die Regelungen in Ziffer 10.1 und Ziffer 10.2 gelten nicht, soweit die Ansprüche auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von Hoval beruhen, ein Fall der vorsätzlichen oder fahrlässigen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit vorliegt, im Fall der Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz oder im Fall einer anderen weitergehenden zwingenden gesetzlichen Haftung.

11. Datenschutz

11.1. Die Erhebung und Verarbeitung von Daten sowie die datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien bestimmen sich nach dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht (insbesondere der DSGVO und dem EU Data Act), der Datenschutzerklärung Hoval und diesen Nutzungsbedingungen.

Der Kunde erteilt mit Vertragsschluss seine Einwilligung in die Verarbeitung seiner Daten gemäss dieser Vorgaben.

Kunden von Hoval, die Unternehmer (insbesondere Professional-Kunden) sind, verpflichten sich, sämtliche anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften einzuhalten und sicherzustellen, dass die Verarbeitung personenbezogener und nicht-personenbezogener Daten ihrer eigenen Kunden (Endkunden) rechtmässig erfolgt. Sie sind verpflichtet und ausschliesslich allein verantwortlich, ihren Endkunden die jeweils aktuelle Datenschutzerklärung von Hoval in rechtmässiger Form zugänglich zu machen – beispielsweise durch Bereitstellung eines Links oder in Textform – und selbst dafür

Sorge zu tragen, dass die erforderlichen Einwilligungen zur Verarbeitung der Daten, insbesondere personenbezogener Daten, rechtmässig eingeholt werden, bevor Leistungen von Hoval in Anspruch genommen werden.

Kunden, die ihrerseits Endkunden haben, stellen Hoval von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer Verletzung datenschutzrechtlicher Pflichten durch sie entstehen.

11.2. Die folgenden Datenarten sind Gegenstand der Verarbeitung: Kundenstammdaten, Anlagen- und Servicedaten, Benutzer-, Zugriffs- und Verbindungsdaten. Im Hinblick auf die Datenverarbeitung im Zusammenhang mit den Leistungen von Hoval, übernimmt Hoval folgende Verantwortung:

- für die Erhebung der Daten;
- für die Speicherung der Daten;
- für die Änderung und Löschung der Daten, die Einschränkung deren Verarbeitung und deren Übertragung;
- für eine angemessene Sicherheit der Datenübertragung und -verarbeitung Im Hinblick auf die Datenverarbeitung innerhalb der durch die Hoval bereitgestellten Plattform übernimmt der Kunde folgende Verantwortung;
- für die Einhaltung seiner, in Bezug auf die Daten bestehenden, gesetzlichen Aufbewahrungspflichten;
- für die Einhaltung national gültiger Datenschutzbestimmungen und Anforderungen;
- für den vertraulichen Umgang mit Daten und deren zweckmässigen Verarbeitung.

11.3. Beide Parteien sind ungeachtet der ihnen jeweils einzeln zugeteilten Zuständigkeiten gemeinsam verantwortlich:

- für die Rechtmässigkeit der Verarbeitungen;
- für die Erfüllung der Informationspflichten in präziser, transparenter, verständlicher und leicht zugänglicher Form;
- für die Bearbeitung und Beantwortung von Anträgen betroffener Personen;
- für die Sicherstellung, dass die Datenverarbeitung im Einklang mit den Anforderungen anwendbarer Datenschutzbestimmungen und dem Schutz der Rechte der betroffenen Person gewährleistet ist;
- für die Sicherstellung, dass lediglich befugte Personen Zugriff auf die personenbezogenen Daten haben und alle mit der Datenverarbeitung beschäftigten Personen zur Wahrung der Vertraulichkeit im Hinblick auf die Daten verpflichtet sind;
- für die gegenseitige Unterstützung bei der Einhaltung der in diesem Vertrag vereinbarten Festlegungen sowie anwendbarer gesetzlicher Datenschutzbestimmungen.

11.4. Jede Partei darf Auftragsverarbeiter im Rahmen der Datenverarbeitung einschalten und stellt sicher, dass die notwendige Auftragsdatenverarbeitungsvereinbarung rechtmässig abgeschlossen wird.

11.5. Sofern Hoval Daten in einem Drittland (d.h. ausserhalb der Europäischen Union (EU) oder des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR)) verarbeitet oder dies im Rahmen der Inanspruchnahme von Diensten Dritter oder der Offenlegung bzw. Übermittlung von Daten an Dritte geschieht, erfolgt dies nur, wenn es zur Erfüllung unserer (vor-) vertraglichen Pflichten, auf Grundlage Ihrer Einwilligung, aufgrund einer rechtlichen Verpflichtung oder auf Grundlage unserer berechtigten Interessen geschieht. Vorbehaltlich gesetzlicher oder vertraglicher Erlaubnisse verarbeiten wir oder lassen wir die Daten in einem Drittland nur beim Vorliegen der besonderen Voraussetzungen der Art. 44 ff. DS-GVO verarbeiten, d.h. die Verarbeitung erfolgt z.B. auf Grundlage besonderer Garantien, wie der offiziell anerkannten Feststellung eines der EU entsprechenden Datenschutzniveaus (wie etwa bezüglich der Schweiz) oder Beachtung offiziell anerkannter spezieller vertraglicher Verpflichtungen (so genannte „Standard-vertragsklauseln“).

11.6. Die Parteien verpflichten sich, einander unverzüglich zu informieren, sobald sich eine zuständige Datenschutz-Aufsichtsbehörde im Zusammenhang mit diesem Vertrag, der Zusammenarbeit oder der Datenverarbeitung an sie wendet. Die Parteien werden sich – soweit rechtlich zulässig und zumutbar – im gegenseitigen Benehmen miteinander abstimmen, bevor sie gegenüber der Datenschutzaufsichtsbehörde Auskünfte erteilen oder Informationen im Zusammenhang mit diesem Vertrag, der Zusammenarbeit oder der Datenverarbeitung offenlegen. Diese Abstimmungspflicht gilt nicht, wenn und soweit eine gesetzliche Verpflichtung zur unverzüglichen Auskunftserteilung besteht, insbesondere nach Art. 31 DSGVO oder nationalen Umsetzungsvorschriften.

11.7. Die Parteien haften gegenüber betroffenen Personen nach den datenschutzrechtlichen gesetzlichen Vorschriften, insbesondere gemäss Art. 82 DSGVO.

12. Geheimhaltung

12.1. Die Parteien werden über alle vertraulich zu behandelnden Informationen, die ihnen im Rahmen des Vertragsverhältnisses zur Kenntnis gelangt sind, Stillschweigen bewahren bzw. diese nur im vorher schriftlich hergestellten Einvernehmen der jeweils anderen Partei Dritten gegenüber – gleich zu welchem Zweck – verwenden. Zu den als vertraulich zu behandelnden Informationen zählen die von der informationsgebenden Partei ausdrücklich als vertraulich bezeichneten Informationen und solche Informationen, deren Vertraulichkeit sich aus den Umständen der Überlassung ergibt. Dies gilt insbesondere für sämtliche Endkundendaten, die vereinbarten Abgeltungen, Preisgestaltung sowie Rabatte. Im Zweifel sind die Tatsachen als vertraulich zu behandeln.

12.2. Die Verpflichtungen nach Ziffer 12.1 entfallen für solche Informationen oder Teile davon, für die die empfangende Partei nachweist, dass sie

a.) ihr vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren oder nach dem Empfangsdatum von einem Dritten rechtmässig und ohne Verpflichtung zur Vertraulichkeit bekannt werden;

b.) der Öffentlichkeit vor dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich waren; oder

c.) der Öffentlichkeit nach dem Empfangsdatum bekannt oder allgemein zugänglich wurden, ohne dass die informationsempfangende Partei hierfür verantwortlich ist.

12.3. Öffentliche Erklärungen der Parteien über eine Zusammenarbeit werden nur in vorherigem gegenseitigem Einvernehmen abgegeben. Der Kunde ist nicht berechtigt, als Vertreter oder Handelspartner der Hoval aufzutreten. Der Kunde ist ohne vorherige Zustimmung von Hoval nicht berechtigt, Informationen über eine beabsichtigte oder bestehende vertragliche Zusammenarbeit zu Referenz- oder Marketingzwecken zu verwenden.

12.4. Die Verpflichtungen nach Ziffer 12.1. bestehen auch über das Vertragsende hinaus auf unbestimmte Zeit, und zwar so lange, wie ein Ausnahmetatbestand nach Ziffer 12.2. nicht nachgewiesen ist.

13. Schlussbestimmungen

13.1. Es gilt ausschliesslich Schweizer materielles Recht, unter Ausschluss internationaler Abkommen (z.B. CISG) und des Bundesgesetzes über das Internationale Privatrecht (IPRG).

13.2. Als Erfüllungsort und ausschliesslicher Gerichtsstand wird am Sitz von Hoval vereinbart.

13.3. Sollten einzelne Bestimmungen ganz oder teilweise unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser NB SaaS nicht. Die Vertragsparteien werden an die Stelle der unwirksamen Bestimmung eine Bestimmung wählen, die der unwirksamen Bestimmung wirtschaftlich am Nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken dieser NB SaaS.

13.4. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform; dies gilt insbesondere für die Änderung dieses Formerfordernisses.

Anlage 1 – Service Level Agreement (SLA)

1. Regelungsgegenstand

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren den von Hoval geschuldeten Zugang zu der Software in zeitlicher und technischer Hinsicht in Form einer Leistungsbeschreibung.

2. Technische Verfügbarkeit

2.1. Alle nicht zeitbasierten Leistungsangaben in diesem Service-Level-Agreement beziehen sich auf die Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen HovalSupervisor cloud am Übergabepunkt des von Hoval betriebenen Datennetzes. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben ausser Betracht.

2.2. Als technische Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Zeiten unerheblicher Störungen, bei denen die Hauptfunktionen weiterhin ablauffähig sind, bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit somit ausser Betracht.

3. Zeitliche Verfügbarkeit

3.1. Die zeitliche Verfügbarkeit gibt den prozentualen Anteil des erfassten Zeitraums an, für den die HovalSupervisor cloud nach den folgenden Massgaben am Übergabepunkt zur Verfügung steht:

Wochentag	Zeitraum
Arbeitstag (Montag bis Freitag ohne Feiertage[1])	02:00 bis 24:00 Uhr (MEZ) (Planmässige Wartungsarbeiten und Datensicherungen werden täglich in der Zeit von 0:00 bis 2:00 Uhr durchgeführt. In dieser Zeit ist ein Betrieb nicht möglich.)

3.2. Ausserhalb der vom Kunden beauftragten Zeiträume ist Hoval nicht verpflichtet, die Anwendungssoftware zur Nutzung bereit zu stellen. Ist der von dem Kunden gebuchte Leistungszeitraum abgelaufen, wird Hoval die Anwendung schliessen.

3.3. Die zeitliche Verfügbarkeit ist für die vorgenannten Zeiträume wie folgt definiert:

Alle Arbeitstage	98 %

[1] Feiertage an Arbeitstagen: Neujahr 01.01.; Heilige Drei Könige 06.01.; Karfreitag variiert; Ostermontag variiert; Tag der Arbeit 01.05.; Christi Himmelfahrt variiert; Pfingstmontag variiert;
Fronleichnam variiert; Mariä Himmelfahrt 15.08.; Tag der deutschen Einheit 03.10.; Nationalfeiertag Österreich 26.10.; Allerheiligen 01.11.; Mariä Empfängnis 08.12.; 1.Weihnachtsfeiertag 25.12.; 2.Weihnachtsfeiertag 26.12

3.4. Die tatsächlich erreichte zeitliche Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage arbeitstäglicher Basis. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente des Providers im Rechenzentrum massgeblich.

3.5. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten Hoval nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese Ausfallzeiten sind somit unschädlich und begründen keine Ansprüche gleich welcher Rechtsgrundlage.

Beispielhaft handelt es sich bei diesen nicht zurechenbaren Ausfallzeiten um folgende Konstellationen:

- mit dem Kunden abgestimmte Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Anwendungssoftware nicht möglich ist;

- unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten von Hoval zum Erbringen der Services verursacht wurden (höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare Hardware-ausfälle, Streiks, Naturereignisse etc.);

- Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit Hoval die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen Schutzmassnahmen getroffen hat;

- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Kunden, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunden verursachte Unterbrechungen (z.B. unterbleibende Mitwirkungsleis-tungen des Kunden);

- Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden verursacht wurden;

- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben von Software-Herstellern von Drittkompo-nenten;

- Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;

- Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder -daten ausgelösten Fehlern in der System- und System-nahen Software; oder

- Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht Hoval zurechenbare Personen) verursacht werden.

4. Geschuldete Verfügbarkeit

4.1. Die Software ist zeitlich und technisch verfügbar, wenn auf sie in dem nach Ziffer 3.3. bis 3.5. massgeblichen Zeitraum zugegriffen werden kann.

4.2. Der Kunde übernimmt es als Obliegenheit, Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit Hoval zu melden. Hoval wird sich bemühen, die Beeinträchtigungen unverzüglich zu beseitigen. Ein Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit der Software besteht nicht, soweit die vereinbarte Verfügbarkeit gewährleistet ist.

5. Prioritäten

Entsprechen die Leistungen von Hoval nicht den nach diesem Service-Level-Agreement festgelegten Werten, so soll Hoval im Falle der Beeinträchtigung sowohl der zeitlichen als auch der technischen Verfügbarkeit, zunächst die zeitliche Verfügbarkeit der Leistungen, dann den geschuldeten Datendurchsatz, das Antwortzeitverhalten, die Paketverzögerung und schliesslich die Paketverlustrate wiederherstellen.

6. Störungsmeldung, Wiederherstellung der Leistungen

6.1. Der Kunde kann die Nichteinhaltung der geschuldeten Verfügbarkeit als Störung melden. Er wird Meldungen zu Störungen, die nach diesem SLA behandelt werden sollen, nur über die ihm von Hoval bekannt gegebene Störungshotline durch die hierzu geschulten und autorisierten Mitarbeiter abgeben. Bei der Meldung der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen Hoval als Ansprechpartner beim Kunden für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass Hoval sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Kunden unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.

6.2. Eine von Hoval zu behebende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung ausserhalb des von Hoval betriebenen Datennetzes, z.B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikations-anbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z.B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.

7. Vergütung

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung der Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Kunde Hoval jedoch eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung durch einen Umstand aufgetreten ist, den der Kunde zu vertreten hat, kann Hoval dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen gemäss der Hoval-Preisliste in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung durch einen Umstand aufgetreten ist, den er zu vertreten hat.