

**Nutzungsbedingungen  
der Hoval Gesellschaft m.b.H  
für SaaS-Leistungen des Produktes HovalSupervisor cloud**

**Stand 01.07.2023**

**1. Geltungsbereich**

- 1.1. Diese Nutzungsbedingungen der Hoval Gesellschaft m.b.H. mit Sitz in 4614 Marchtrenk, eingetragen im Handelsregister des Landesgerichts Wels, unter Nummer 108045s (nachfolgend "Hoval") und ihren Vertragspartnern – welche ausschließlich Unternehmer sind – (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. Der Kunde erklärt und versichert, Unternehmer zu sein. Unternehmer sind natürliche oder juristische Personen oder rechtsfähige Personengesellschaften, die bei Vertragsschluss mit Hoval in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handeln.
- 1.4. 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-/Nahwärmerversorger tätig ist, wird er nachfolgend als "Professional-Kunde" bezeichnet, Einzelkunde und Professional-Kunde werden nachfolgend auch zusammen als „Kunden“ bezeichnet.
- 1.5. Der Vertrag kommt mit Abschluss einer Vereinbarung, mit Zugang einer Auftragsbestätigung durch Hoval bzw. bei Freischaltung des Benutzerkontos zustande. Lieferfristen sind unverbindlich.
- 1.6. Der Professional-Kunde verpflichtet sich, mit seinen eigenen Kunden, deren Anlagen er betreut (nachfolgend „Endkunden“), eine eigene vertragliche Vereinbarung abzuschließen, welche die Beziehung zwischen Endkunde und Professional-Kunde sowie die definierten Serviceleistungen beschreibt. Hierbei hat der Professional-Kunde dafür zu sorgen, dass die jeweiligen Endkunden ebenfalls an die Voraussetzungen der nachfolgenden Regelungen gebunden werden.
- 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.

## 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. Den detaillierten Funktionsumfang der HovalSupervisor cloud Software entnehmen Sie den aktuellen Verkaufsdokumenten. 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 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.
- 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 Aufrechterhaltung der Datenverbindung zwischen dem unter Ziffer 7.2. definierten Übergabepunkt und den IT-Systemen des Kunden (bzw. bei Professional-Kunden auch dessen Endkunden) sind 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. Hoval erwirbt aus dem abgeschlossenen Vertrag das für die Laufzeit dieses Vertrages unwiderrufliche Recht

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.

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. 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, eine hohe Verfügbarkeit des Leistungsgegenstands zu gewährleisten. 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 sowie eine angemessene Anlaufzeit von der Pflicht zur Leistung befreit. 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 gleichermaßen, ob sie bei Hoval oder einem ihrer Erfüllungsgehilfen entstanden sind.
- 3.7. Hoval ist berechtigt, aus dem Vertrag geschuldete Leistungen durch Subunternehmer / -Dienstleister 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 entnehmen Sie der individuellen Preisvereinbarung bzw. der aktuellen Hoval Preisliste. 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 tarif-vertraglichen 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. 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 betreuer 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 ausgeschlossen.

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 Gesellschaft m.b.H., Hovalstraße 11, 4614 Marchtrenk zu erfolgen.
- 5.4. Hoval behält sich vor, von geschlossenen Verträgen bis zur Erbringung der von Hoval geschuldeten Leistungen oder Lieferungen zurückzutreten. 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 grob fahrlässig oder vorsätzlich 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 österreichische 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 über das Benutzerkonto und die Zugangsdaten sind (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 dekompileieren, 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 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 zur 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 Rechtes 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 berechnigte 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 es 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 berechnigte 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 zukommen, 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 hinaus gehende 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 berechnigt, 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 berechnigten User und berechnigten 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 Bürgerlichen Gesetzbuches 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 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 verschuldensunabhängige Haftung für Mängel die bereits bei Vertragsschluss vorlagen ist ausgeschlossen.
- 8.9. Die Anwendung des Selbstbeseitigungsrechts des Mieters ist ausgeschlossen.
- 8.10. 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). Der Kunde ist nicht dazu berechtigt, einen Minderungsanspruch dadurch geltend zu machen, dass er den Minderungsbetrag von dem (laufend) zu zahlenden Entgelt eigenständig abzieht; der bereicherungsrechtliche Anspruch des Kunden, den zu viel gezahlten Teil des Entgelts zurückzufordern, bleibt hiervon unberührt.

## **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 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 unserer gesetzlichen Vertreter, Angestellten und Mitarbeiter, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen.
- 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 durch angemessene Datensicherungsmaßnahmen seitens des Einzelkunden, Professional-Kunden oder seiner Endkunden nicht

vermeidbar gewesen wäre. Ändern sich die Datenbestände des Einzelkunden, Professional-Kunden oder seiner Endkunden, hat er auch diesbezüglich eine Datensicherung durchzuführen. Im Übrigen unterliegt jede Haftung von Hoval wegen Datenverlust der Begrenzungen bis zur Höhe der vereinbarten bzw. von Hoval berechneten Vergütung.

- 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. Sie 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. Alle Rechte des Kunden auf Entschädigung sind im Falle einer Vertragsauflösung ungültig. Bis zu diesem Zeitpunkt erbrachte Dienstleistungen werden in Rechnung gestellt. Weitergehende Ansprüche werden ausgeschlossen.

## **10. Verjährung**

- 10.1. Soweit Mängelansprüche bestehen, verjähren sie innerhalb von zwölf Monaten seit Leistungserbringung.
- 10.2. Schadensersatzansprüche, soweit sie nicht im Zusammenhang mit einem Mangel stehen, verjähren innerhalb eines Jahres seit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde von den 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 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 datenschutzrechtlichen Rechte und Pflichten der Parteien werden nachfolgend geregelt und konkretisiert, insbesondere die Verteilung und Erfüllung der Aufgaben und Pflichten nach anwendbarem Datenschutzrecht (insbesondere der DSGVO) im Hinblick auf die gemeinsame Datenverarbeitung über das Online-Portal HovalSupervisor cloud. Die gemeinsame Datenverarbeitung erfolgt entsprechend der Nutzungsbedingungen und der Datenschutzerklärung des Online-Portals HovalSupervisor cloud.
- 11.2. Die folgenden Datenarten sind Gegenstand der Verarbeitung: Kundenstammdaten, Anlagen- und Servicedaten, Benutzer-, Zugriffs- und Verbindungsdaten. Im Hinblick auf die Datenverarbeitung innerhalb der durch die Hoval bereitgestellten Plattform 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;
- für die Schaffung einer datenschutzkonformen Vereinbarung mit dem Endkunden.

11.3. Beide Parteien sind ungeachtet bezüglich 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 rechtsgültig 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 „Standardvertragsklauseln“).

- 11.6. Die Parteien werden der jeweils anderen Partei unverzüglich anzeigen, wenn sich eine Datenschutz-aufsichtsbehörde im Zusammenhang mit diesem Vertrag, der Zusammenarbeit oder der Datenverarbeitung an sie wendet. Sie werden im gegenseitigen Benehmen miteinander abstimmen, bevor etwaigen Anfragen von zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörden Folge geleistet wird bzw. Informationen im Zusammenhang mit diesem Vertrag, der Zusammenarbeit oder der Datenverarbeitung an zuständige Datenschutzaufsichtsbehörden herausgegeben werden.
- 11.7. Die Parteien haften gegenüber betroffenen Personen nach den datenschutzrechtlichen gesetzlichen Vorschriften.

## **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 *österreichisches* materielles Recht, unter Ausschluss internationaler Abkommen (z.B. CISG).
- 13.2. Als Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand wird Wels 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

1.1. 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<br>(Montag bis Freitag ohne Feiertage <sup>1</sup> ) | 02:00 bis 24:00 Uhr (MEZ)<br>(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 Leistungs-Zeitraum abgelaufen, wird Hoval die Anwendung schließen.

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

|                  |      |
|------------------|------|
| Alle Arbeitstage | 98 % |
|------------------|------|

<sup>1</sup> Feiertage an Arbeitstagen: Neujahr 01.01.; Heilige Drei Könige 06.01.; Ostermontag variiert; Staatsfeiertag 01.05.; Christi Himmelfahrt variiert; Pfingstmontag variiert; Fronleichnam variiert; Mariä Himmelfahrt 15.08.; Nationalfeiertag 26.10.; Allerheiligen 01.11.; Mariä Empfängnis 08.12.; Christtag 25.12.; Stefanitag 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 Hardwareausfälle, 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 Mitwirkungsleistungen 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 Drittkomponenten;
- 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**

- 5.1. 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 stets und 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 Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z.B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.

## **7. Vergütung**

- 7.1. 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.