

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Nutzung von Caverion SmartView®

SmartView® ist eine Software-as-a-Service-Lösung, die von der Caverion Corporation entwickelt wurde, um den Kunden der Caverion Unternehmensgruppe eine Plattform für die Kommunikation und Visualisierung der Ergebnisse verschiedener Dienstleistungen zur Verfügung zu stellen ("SmartView"). Das Caverion-Unternehmen, mit dem der Kunde einen Vertrag abgeschlossen hat ("Caverion"), gewährt dem Kunden das Recht, SmartView gemäß diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("Allgemeinen Geschäftsbedingungen") zu nutzen. Diese Geschäftsbedingungen gelten ausschließlich für die Nutzung der SmartView Plattform durch den Kunden. Zusätzliche Merkmale und Funktionalitäten, die Caverion über die SmartView-Plattform bereitstellt, werden durch andere anwendbare Vereinbarungen abgedeckt.

### 1. Begriffsbestimmungen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen:

"SmartView" bezieht sich auf die SmartView Software-as-a-Service Plattformlösung, zu deren Nutzung der Kunde im Rahmen einer Vereinbarung zwischen dem Kunden und Caverion berechtigt ist;

"Servicebeschreibung" bezieht sich auf ein Dokument, in dem festgelegt ist, welche verschiedenen SmartView-Merkmale und Funktionalitäten der dem Kunden bereitgestellte Service umfasst;

"Kunde" bezieht sich auf das Unternehmen, mit dem Caverion einen Vertrag über die Nutzung von SmartView abgeschlossen hat;

"Kundendaten" bezieht sich auf alle Daten oder Informationen, die vom Kunden oder Caverion auf der Grundlage des Vertrages in SmartView gespeichert werden und die keine Daten oder Informationen von Caverion darstellen;

"Caverion Daten" bezieht sich auf alle Daten oder Informationen, die von anderen Systemen von Caverion stammen;

„Bestandsdaten“ sind alle Daten, die nach Vertragsabschluss vom Kunden an Caverion übermittelt wurden.

„Vorgangsdaten“ sind alle Daten, die nach Implementierung von SmartView vom Kunden an Caverion übermittelt wurden oder nach Implementierung entstanden sind.

"Vertrag" bezieht sich auf diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Service-Beschreibungen, einen eventuellen separaten schriftlichen Vertrag und die darin erwähnten Anhänge;

### 2. Leistungen

- 2.1. Caverion stellt dem Kunden die technische Plattform von SmartView, die vereinbarten Funktionen und die Wartung zur Verfügung. SmartView kann eine Vielzahl von verschiedenen Funktionen und Merkmalen enthalten, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen aber nur für die Nutzung und Wartung der SmartView-Plattform. In der Servicebeschreibung und separaten Vereinbarungen wird beschrieben, welche Funktionalitäten und Merkmale der Kunde nutzen kann und welche Vertragsbedingungen für sie gelten.
- 2.2. Soweit nicht gesondert schriftlich vereinbart, umfassen die Leistungen von Caverion keine Leistungen, die mit der Schulung des Kunden, seiner Mitarbeiter, mit der Implementierung von SmartView oder anderen Benutzerunterstützungen zusammenhängen.
- 2.3. Wenn von Caverion kostenfreie Leistungen gewährt werden, geschieht dies ohne eine rechtliche Verpflichtung. Soweit dies erfolgt, gelten auch für diese Leistungen die Bestimmungen dieses Vertrags und seiner Anhänge. Caverion haftet nicht für Schäden, die durch die Nutzung der kostenfreien Leistungen entstehen.

### 3. Verwendung von SmartView

- 3.1. Der Kunde teilt Caverion mit, wer in seiner Organisation (Mitarbeiter oder Lieferanten) einen Schlüsselzugang zu SmartView benötigt ("Key User"). Caverion stellt den Key Usern SmartView-Zugangsdaten zur Verfügung. Die Key User können anderen Benutzern in der Organisation des Kunden Zugriffsrechte erteilen, wenn dies ausdrücklich vereinbart wurde. Die für die Nutzung von SmartView erforderlichen Zugangsdaten sind persönlich

paraphiert für den AG ..... paraphiert für den NU .....

und dürfen nicht an Dritte weitergegeben oder offengelegt werden. Der Kunde ist für die Nutzung von SmartView durch die Key-User und alle Benutzer, denen er Zugriffsrechte erteilt hat, verantwortlich.

- 3.2. Der Kunde verpflichtet sich, Caverion unverzüglich zu benachrichtigen, wenn er den Verdacht hat, dass ein unbefugter Dritter über die Zugangsdaten der Nutzer oder auf andere Weise Zugang zu SmartView erlangt hat. Die Meldung muss per E-Mail an [smartview.security@caverion.com](mailto:smartview.security@caverion.com) erfolgen.
- 3.3. Wenn Caverion den Verdacht hat, dass der Kunde oder ein Nutzer gegen diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder den Vertrag verstößt, hat Caverion das Recht, den Zugang des Kunden bzw. eines Nutzers zu sperren.

#### 4. Verfügbarkeit und Updates

- 4.1. Caverion ist bestrebt, dem Kunden einen ununterbrochenen Zugang zu SmartView zu ermöglichen. Caverion übernimmt jedoch keine Gewähr für einen ununterbrochenen und fehlerfreien Zugang. Falls es für Installations-, Änderungs- und/oder Wartungsarbeiten erforderlich ist, hat Caverion das Recht, die Bereitstellung von SmartView für einen angemessenen Zeitraum zu unterbrechen ("Wartungspausen"). Caverion ist bestrebt, die Wartungspausen im Voraus anzukündigen. Der Kunde hat für den Zeitraum der Wartungspausen keinen Anspruch auf eine Preisminderung oder eine andere Entschädigung.

Insgesamt wird zwischen den Parteien ungeachtet des Grundes der Nichtverfügbarkeit eine Verfügbarkeit von 95 Prozent je Kalenderjahr vereinbart.

- 4.2. Der Kunde wird Caverion unverzüglich über Fehler oder Verzögerungen in SmartView informieren, die keine Wartungsunterbrechungen darstellen.
- 4.3. Caverion entwickelt SmartView ständig weiter und ist daher berechtigt, SmartView jederzeit zu aktualisieren. Caverion unterhält nur eine Version von SmartView, weshalb der Kunde immer verpflichtet ist die neueste Version zu verwenden. Die Updates sind für den Kunden kostenfrei.
- 4.4. Änderungen in SmartView, die auf Wunsch des Kunden vorgenommen werden, müssen immer gesondert schriftlich vereinbart werden und sind vom Kunden zusätzlich zu vergüten. Caverion ist nicht verpflichtet, etwaige Wünsche umzusetzen.

#### 5. Sicherheit von Ausrüstung und Daten

- 5.1. Der Kunde ist für die zur Nutzung von SmartView erforderlichen Geräte, Verbindungen und Software und deren Eignung für die Zwecke von SmartView verantwortlich.
- 5.2. Jede Partei stellt sicher, dass die eigene IT-Umgebung gegen Datensicherheitsbedrohungen in Übereinstimmung mit angemessenen Datensicherheitsverfahren geschützt ist.
- 5.3. Jede Partei benachrichtigt die andere Partei unverzüglich über alle von ihr festgestellten wesentlichen Datensicherheitsverletzungen, die eine Bedrohung für SmartView oder dessen Nutzung darstellen. Jede Partei ergreift ihrerseits unverzüglich Maßnahmen, um die Auswirkungen einer Verletzung der Datensicherheit zu beseitigen oder zu verringern.
- 5.4. Caverion ist für die Anfertigung von Sicherungskopien in Übereinstimmung mit der SmartView Sicherheitsbeschreibung von Caverion verantwortlich.

#### 6. Geistige Eigentumsrechte und Daten in SmartView

- 6.1. Alle geistigen Eigentumsrechte an SmartView, seinem Erscheinungsbild, seinen Inhalten, Marken und Logos gehören Caverion oder den Partnern und Lizenzgebern von Caverion. Der Kunde erhält ein nicht übertragbares, nicht unterlizenzierbares Recht, SmartView während der Laufzeit des Vertrages zu nutzen.
- 6.2. Alle geistigen Eigentumsrechte an den Kundendaten gehören dem Kunden. Caverion hat jedoch das Recht, die Kundendaten für die Implementierung von SmartView und für die Sammlung von anonymisierten und aggregierten Vergleichsdaten zu verwenden.
- 6.3. Alle geistigen Eigentumsrechte an den Caverion Daten gehören Caverion. Der Kunde hat jedoch das Recht, die Daten von Caverion so zu nutzen, wie es für die Nutzung von SmartView erforderlich ist.

paraphiert für den AG ..... paraphiert für den NU .....

- 6.4. Der Kunde verpflichtet sich, in SmartView keine Daten einzubringen, das gegen das Gesetz oder die guten Sitten verstoßen. Ferner verpflichtet sich der Kunde, in SmartView keine Daten einzufügen, das die geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzen könnten. Caverion hat das Recht, aber nicht die Pflicht, die Verwendung von solchen Daten in SmartView zu unterbinden oder sie aus SmartView zu löschen.
- 6.5. Beide Parteien stellen sich gegenseitig von allen Ansprüchen, Klagen, Prozessen oder Verfahren sowie allen Verlusten, Verbindlichkeiten, Schäden, Kosten und Ausgaben (einschließlich angemessener Anwaltsgebühren) frei, die sich aus der schuldhaften Verletzung eines Patents, Urheberrechts, Warenzeichens oder eines anderen geistigen Eigentumsrechts eines Dritten durch die Nutzung, Vervielfältigung oder Verbreitung von SmartView ergeben oder entstehen.
- 6.5.1. Die freigestellte Partei hat die freistellende Partei unverzüglich schriftlich von einem geltend gemachten Anspruch oder einer Klage zu benachrichtigen, der freistellenden Partei, soweit rechtlich möglich, die alleinige Kontrolle über die Verteidigung oder Beilegung des Anspruchs oder der Klage zu überlassen und der freistellenden Partei auf Verlangen unverzüglich alle Unterstützung, Informationen und Befugnisse zu gewähren, die für die Verteidigung oder Beilegung des Anspruchs oder der Klage angemessener Weise erforderlich sind.

## 7. Vertraulichkeit und Datenschutz

- 7.1. Jede Partei verpflichtet sich, alle von der anderen Partei oder über SmartView erhaltenen Informationen, die als vertraulich gekennzeichnet sind oder als solche verstanden werden können, vertraulich zu behandeln. Diese Informationen dürfen nicht für andere Zwecke, als für die Zwecke des Vertrags, verwendet werden.
- 7.2. Die Vertraulichkeitsverpflichtung bleibt für fünf (5) Jahre nach Beendigung des Vertrages in Kraft.
- 7.3. Wenn personenbezogene Daten in SmartView verarbeitet werden, halten die Parteien die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr ("DSGVO") sowie alle anwendbaren nationalen Rechtsvorschriften zu personenbezogenen Daten ein. Caverion ist in Bezug auf diese Daten ein Auftragsverarbeiter (wie in der DSGVO definiert) und der Kunde ist ein für die Verarbeitung Verantwortlicher (wie in der DSGVO definiert). Es gilt die abgeschlossene/abzuschließende Datenverarbeitungsvereinbarung.
- 7.3.1. „Personenbezogene Daten“ bezieht sich auf ein entsprechendes Konzept, wie es in der DSGVO definiert ist. In diesen Geschäftsbedingungen bezieht es sich auf die personenbezogenen Daten im Kundenmaterial und im Material von Caverion.

## 8. Vergabe von Unteraufträgen

- 8.1. Caverion hat das Recht, seine vertraglichen Verpflichtungen an Unterauftragnehmer zu vergeben und wird auf Anfrage des Kunden die erforderlichen Informationen über seine Unterauftragnehmer zur Verfügung stellen.
- 8.2. Caverion haftet für die Leistung seiner Unterauftragnehmer (einschließlich der verwendeten Open-Source-Software) wie für seine eigene Leistung.

## 9. Mängelansprüche und Haftung

- 9.1. Was die in Ziffer 4.1 definierte Nutzung der Plattform anbelangt, setzt die Verfügbarkeit von 95 Prozent eine ununterbrochene, volle Funktionsfähigkeit der Internetverbindung voraus. Zeiträume einer nicht bestehenden Verfügbarkeit, die auf eine nicht funktionsfähige Internetverbindung zurückzuführen sind, sind somit bei der Ermittlung der jährlichen Verfügbarkeit nur zu berücksichtigen, wenn die nicht funktionsfähige Internetverbindung auf ein schuldhaftes Verhalten von Caverion zurückzuführen ist. Sollte die Plattform dem Kunden auf Grund eines schuldhaften Verhaltens von Caverion im Kalenderjahr - bzw. dem reduzierten Vertragsjahr bei Vertragsbeginn oder Vertragsende innerhalb eines Kalenderjahres - weniger als 95 Prozent zur Verfügung stehen, wofür der Kunde beweispflichtig ist, reduziert sich die vereinbarte jährliche Vergütung für das betroffene Kalenderjahr entsprechend, wobei eine Verfügbarkeit von 95 Prozent und mehr einer Vergütung von 100 Prozent entspricht. Eine Verfügbarkeit von z. B 90 Prozent führt somit zu einer Reduzierung der vereinbarten Vergütung von 5 Prozent. Darüber hinausgehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- 9.2. Caverion wird die von ihr eingestellten Bestandsdaten sowie die vom Kunden eingestellten Vorgangsdaten einmal täglich separat sichern. Sollten Bestandsdaten nicht entsprechend den Vorgaben des Kunden eingestellt worden sein, so hat Caverion die fehlerhafte Einstellung auf eigene Kosten zu korrigieren. Sind Bestandsdaten aufgrund von fehlerhaften Vorgaben des Kunden fehlerhaft eingestellt worden, so trägt dieser die Kosten für die Anpassung der Bestandsdaten. Die Kosten werden zu den vereinbarten Stundensätzen zusätzlich abgerechnet.

paraphiert für den AG ..... paraphiert für den NU .....

Sollten Bestandsdaten oder Vorgangsdaten aufgrund eines Verschuldens von Caverion verloren gehen, so verpflichtet sich Caverion sowohl die Bestandsdaten, als auch die Vorgangsdaten in angemessener Zeit auf eigene Kosten wieder einzustellen. Der Kunde wird Caverion hierfür die Bestandsdaten kostenlos zur Verfügung stellen. Vorgangsdaten werden, soweit verfügbar, aus den Datensicherungen von Caverion bereitgestellt.

- 9.3. Soweit Berichte oder Jahresanalysen von Caverion nicht ordnungsgemäß erstellt wurden, verpflichtet sich Caverion diese nach Hinweis durch den Kunden innerhalb angemessener Zeit auf eigene Kosten zu korrigieren.
- 9.4. Caverion trägt dafür Sorge, dass die für den Zugang zur Plattform erforderlichen Passwörter ausschließlich den vom Kunden benannten allein verantwortlichen Key Usern übermittelt werden und die Passwörter von Caverion und deren Mitarbeitern nicht gegenüber Dritten bekannt gemacht werden. Für die interne Verteilung der Passwörter beim Kunden und die Überwachung, dass diese Passwörter nur von durch den Kunden autorisierten Personen benutzt werden, ist ausschließlich der Kunde verantwortlich.
- 9.5. Unbeschadet der Regelungen in Ziffern 9.1 bis 9.4 gelten für etwaige Mängelansprüche und sonstige Schadensersatzansprüche des Kunden folgende Regelungen:
- a) Die Mängelhaftung von Caverion beschränkt sich auf die Nacherfüllung mangelhafter Leistungen; Caverion hat dabei die Wahl zwischen der Beseitigung des Mangels und der Neuerbringung der Leistung. Schlägt die Nacherfüllung jedoch fehl, so hat der Kunde das Recht zur Minderung der Vergütung oder kann nach seiner Wahl den Vertrag kündigen.
  - b) Schadensersatzansprüche des Kunden wegen der Verletzung vertraglicher Pflichten, insbesondere Ansprüche auf Ersatz solcher Schäden, die nicht am Bearbeitungsgegenstand oder der Gebäudeleittechnik entstanden sind, sind – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen. Caverion haftet jedoch auf Ersatz für Schäden,
    - die sie, ihr gesetzlicher Vertreter oder ihr Erfüllungsgehilfe vorsätzlich oder grob fahrlässig verursacht haben,
    - bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, hier auch im Falle von fahrlässiger Pflichtverletzung,
    - bei arglistigem Verschweigen von Mängeln,
    - bei Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit der Leistung,
    - bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Im Falle einfacher Fahrlässigkeit, nicht jedoch grober Fahrlässigkeit und Vorsatz, ist der Schadensersatz des Kunden auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gehaftet wird,
    - nach dem Produkthaftungsgesetz.
  - c) Etwaige Mängelansprüche des Kunden verjähren in einem Jahr. Dies gilt nicht
    - bei Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit durch vorsätzliche oder fahrlässige Pflichtverletzung von Caverion, ihrer gesetzlichen Vertreter oder ihrer Erfüllungsgehilfen,
    - bei einer Haftung für Schäden durch eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung durch Caverion, ihrer gesetzlichen Vertreter oder ihrer Erfüllungsgehilfen,
    - bei arglistigem Verschweigen von Mängeln,
    - bei Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit der Leistung,
    - nach dem Produkthaftungsgesetz.
  - d) Insgesamt ist die Haftung von Caverion jedoch ungeachtet des Verschuldensgrades und des entstandenen Schadens auf den zweifachen Jahresnettoauftragswert der beauftragten SmartView Leistung begrenzt.

paraphiert für den AG ..... paraphiert für den NU .....

- 9.6. Caverion weist darauf hin, dass die zur Verfügung gestellte Plattform nicht dafür geeignet ist sicherheitsrelevante Daten/Meldungen, wie Meldungen an die Feuerwehr, die Polizei oder einen Stördienst etc., an Dritte weiterzuleiten, bei denen Gefahr in Verzug ist. Sicherheitsrelevante Meldungen an Dritte, die ein unverzügliches Handeln von Dritten erforderlich machen, dürfen somit nicht bzw. nicht ausschließlich über die Portale an Dritte weitergeleitet werden. Caverion übernimmt keinerlei Haftung für Schäden, die dadurch entstehen, dass derartige Daten/Meldungen nicht rechtzeitig übermittelt bzw. zugänglich gemacht wurden.

## 10. Gültigkeit und Beendigung

- 10.1. Der Zeitraum, in dem der Kunde das Recht hat, SmartView zu nutzen, wird in einem separaten Dokument vereinbart. Wenn nicht anders vereinbart, gilt das Folgende:
- 10.1.1. Der Vertrag tritt an dem Tag in Kraft, an dem der Kunde von Caverion die Mitteilung erhalten hat, dass er Zugang zu SmartView erhalten hat. Der Vertrag bleibt in wiederkehrenden Zeiträumen von zwölf (12) Monaten gültig.
- 10.1.2. Beide Parteien können den Vertrag ordentlich mit einer Frist von drei (3) Monaten zum jeweiligen Vertragsablauf kündigen.
- 10.1.3. Zahlt der Kunde eine überfällige Forderung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach schriftlicher Mahnung, hat Caverion das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen und die Bereitstellung von SmartView ganz oder teilweise einzustellen.
- 10.2. Bei unentgeltlicher Nutzung hat Caverion das Recht, den Vertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung ganz oder teilweise zu kündigen. Caverion haftet nicht für Kosten oder Schäden, die dem Kunden durch die Kündigung entstehen.
- 10.3. Mit der Beendigung dieses Vertrages erlischt das Recht des Kunden, SmartView zu nutzen. Caverion ist nicht verpflichtet, bereits erhaltene Gebühren zurückzuerstatten.

## 11. Änderungen der Bedingungen und Anwendbarkeit

- 11.1. Caverion hat das Recht, diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen jederzeit zu ändern. Die Änderungen dieser Bedingungen treten mit der schriftlichen Mitteilung an den Kunden in Kraft.
- 11.2. Im Falle von Widersprüchen zwischen den verschiedenen Dokumenten, die den Vertrag bilden, gilt folgende Reihenfolge: (i) separater Vertrag, (ii) diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen, (iii) Leistungsbeschreibungen, (iv) weitere Vertragsunterlagen.

## 12. Preise, Zahlungen und Rechnungsstellung

- 12.1. Der Preis für SmartView wird in einem separaten Vertrag vereinbart.
- 12.2. Sofern nicht gesondert vereinbart, stellt Caverion dem Kunden jährlich zu Beginn eines Vertragsjahres eine Rechnung über das folgende Vertragsjahr aus. Die Zahlungsfrist beträgt 21 Kalendertage ab dem Rechnungsdatum.
- 12.3. Caverion hat das Recht, den SmartView-Preis zu ändern, sofern er den Kunden mindestens neunzig (90) Tage im Voraus für die Änderung informiert.

## 13. Anwendbares Recht und Streitbeilegung

- 13.1. Der Vertrag unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- 13.2. Alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder seiner Gültigkeit ergeben, werden nach der Schiedsgerichtsordnung der Deutschen Institution für Schiedsgerichtbarkeit (DIS) unter Ausschluss des ordentlichen Rechtswegs in München endgültig entschieden.

paraphiert für den AG ..... paraphiert für den NU .....