

## Allgemeine Lizenzbedingungen

Bezieht sich eine Bestimmung auf die Bezeichnung „Software“ so gilt dies auf jegliche von REALVIEW AG zur Verfügung gestellte Software. Bestimmungen, welche ausschliesslich eine bestimmte Software betreffen, sind spezifisch erwähnt. Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird der Einfachheit halber nur die Singularform verwendet. Die Pluralform ist selbstverständlich miteingeschlossen.

### 1. Vertragsbedingungen

- 1.1. Die Bestimmungen der vorliegenden Allgemeinen Lizenzbedingungen können weder durch mündliche Abreden noch durch konkludentes Verhalten abgeändert werden.
- 1.2. Diese Allgemeinen Lizenzbedingungen gelten, in der jeweils aktuellen Fassung, für das Rechtsverhältnis zwischen REALVIEW AG als Anbieter und dem Kunden für alle Verträge, insbesondere auch für Leistungen aufgrund von Vertragsänderungen / -ergänzungen oder von Zusatzaufträgen, und zwar auch dann, wenn die Allgemeinen Lizenzbedingungen nicht erneut vereinbart werden. Die aktuellen Allgemeinen Lizenzbedingungen sind auf [realview.ch/rechtliches](http://realview.ch/rechtliches) veröffentlicht.
- 1.3. Bei der Verwendung bestimmter Software oder Zusatzdienste hat der Kunde die Nutzungs-, Lizenz- oder Geschäftsbedingungen von Drittanbietern anzuerkennen (Software-Hersteller, Rechenzentrumsbetreiber, Cloud- und deren Hosting-Anbieter).
- 1.4. REALVIEW AG kann diese Allgemeinen Lizenzbedingungen jederzeit ohne Angaben von Gründen ändern. Die geänderten Allgemeinen Lizenzbedingungen werden mit dem von REALVIEW bestimmten Datum des Inkrafttretens wirksam. REALVIEW AG wird Änderungen jeweils mindestens einen Monat vor deren Inkrafttreten unter [realview.ch/rechtliches](http://realview.ch/rechtliches) veröffentlicht. Ist der Kunde mit der Änderung nicht einverstanden, hat er das Recht, den Vertrag gemäss Ziff. 7.5. ausserordentlich zu kündigen.

### 2. Grundsatz und Nutzungsrechte

- 2.1. REALVIEW AG gewährt dem Kunden ein entgeltliches und nicht ausschliessliches Recht zur Nutzung (Lizenz) der ihm angeschalteten Software. Die Lieferung des Quellcodes gehört nicht zum Liefer- und Leistungsumfang. Auf andere Nutzungsarten erstreckt sich die Lizenz nicht.
- 2.2. Die Lizenz berechtigt den Kunden zur Nutzung der Software im Rahmen eines normalen Gebrauchs. Dieser umfasst den Online-Zugang zur Software. Der Kunde erhält während der Vertragslaufzeit keine Kopie oder Sicherung. Der Kunde darf insbesondere keinerlei Änderungen und Übersetzungen oder weitere Vervielfältigungen der Software vornehmen, auch nicht teilweise oder vorübergehend, gleich welcher Art und mit welchen Mitteln. Eine unzulässige Vervielfältigung stellt auch der Ausdruck des Programmcodes dar. Vertragsgegenstände, Unterlagen, Vorschläge, Testprogramme usw. von REALVIEW AG, die dem Kunden vor oder nach Vertragsabschluss zugänglich gemacht werden, gelten als geistiges Eigentum und als Geschäfts- und Betriebsgeheimnis von REALVIEW AG und sind strikt geheim zu halten.
- 2.3. Die Software basiert auf der Software von FileMaker Inc.. REALVIEW AG kann in keinem Fall für die Produkte und Dienstleistungen der Firma FileMaker Inc. sowie die direkt daraus entstehenden Schäden für die Software bzw. Datenbank des Kunden verantwortlich oder haftbar gemacht werden. Voraussetzung für die Nutzung der Software 'marengo' ist ein internetfähiges iPad und die REALVIEW App oder eine von FileMaker Inc. im AppStore zur Verfügung gestellte aktuellste Software-Version. Voraussetzung für die Nutzung der Protokoll-App ist ein mit dem Internet verbundener Computer und idealerweise der aktuellsten FileMaker-Version. Unterstützt werden ausschliesslich zwei Vorgänger-FileMaker-Versionen. REALVIEW AG ist für die Beschaffung, den Unterhalt sowie die korrekte Einrichtung der notwendigen Geräte ohne besondere schriftliche Vereinbarung nicht verantwortlich, auch dann nicht, wenn der Anbieter Hardware mit der Nutzerlizenz verkauft. Der Zugang auf den von REALVIEW AG zur Verfügung gestellten Server läuft über den Port 5003. Der Kunde muss zwingend den Port in der eigenen Firewall freigeben.
- 2.4. REALVIEW AG ist Inhaber sämtlicher gewerblicher Schutz- und Urheberrechte an der Software sowie der dazugehörigen Benutzerdokumentation. Hinweise auf Urheberrechte oder auf sonstige gewerbliche Schutzrechte, die sich in der Software befinden, dürfen weder verändert, beseitigt, noch sonst unkenntlich gemacht werden.
- 2.5. Der Kunde darf die Software weder vermieten noch verleihen oder in irgendeiner Form an Dritte weitergeben oder Dritten zugänglich machen. Eine Übertragung der Softwarelizenz auf einen Dritten ist nur nach vorheriger schriftlicher Einwilligung von REALVIEW AG zulässig. Der Kunde darf die Software in keinem Fall weder zurückentwickeln (Reverse Engineering), dekompile noch disassemblieren.
- 2.6. Der Kunde kann nach der Unterzeichnung der Offerte/Auftragsbestätigung nicht vom Vertrag zurücktreten.

### 3. Gewährleistung und Support

- 3.1. REALVIEW AG gewährleistet, dass die Software mit der gebotenen Sorgfalt und Fachkenntnis erstellt worden ist. Dennoch ist nach dem derzeitigen Stand der Technik der völlige Ausschluss von Software-Fehlern nicht möglich.
- 3.2. REALVIEW AG wird wesentliche Fehler der Software, welche die bestimmungsgemässe Benutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigen, berichtigen. Die Fehlerberichtigung erfolgt nach Wahl von REALVIEW AG, je nach Bedeutung des Fehlers, durch die Lieferung einer verbesserten Software-Version, durch Hinweise zur Beseitigung oder zur Umgehung der Auswirkungen des Fehlers. Der Kunde ist verpflichtet, eine ihm von REALVIEW AG im Rahmen der Fehlerberichtigung angebotene neue Software-Version zu übernehmen.

- 3.3. Die Installation der notwendigen Softwarekomponenten auf der Systemumgebung des Kunden ist kein Supportbestandteil. Ebenfalls wird die Inbetriebnahme und Einrichtung in ein bestehendes System nicht angeboten.
- 3.4. REALVIEW AG stellt dem Kunden für technische Anfragen die online Support Webseite [realview.ch/supportanfrage](https://realview.ch/supportanfrage) zur Verfügung und garantiert während den Bürozeiten eine Kontaktaufnahme innert zwei Stunden. Anfragen, welche via E-Mail erfolgen, erhalten innert 24 Stunden eine Antwort. Ausserhalb der Bürozeiten erfolgt die Kontaktaufnahme innert der genannten Stunden am darauffolgenden Arbeitstag. Die Bürozeiten sind unter [realview.ch/kontakt](https://realview.ch/kontakt) definiert.
- 3.5. Dokumentationen / FAQ zu der Software sind auf der Homepage [support.realview.ch](https://support.realview.ch) publiziert.

#### 4. Datenschutz und Sicherheit

- 4.1. Gestützt auf Artikel 13 der schweizerischen Bundesverfassung und die datenschutzrechtlichen Bestimmungen des Bundes (Datenschutzgesetz, DSG) hat jede Person Anspruch auf Schutz ihrer Privatsphäre sowie auf Schutz vor Missbrauch ihrer persönlichen Daten. REALVIEW AG hält diese Bestimmungen ein. Persönliche Daten werden streng vertraulich behandelt und weder an Dritte verkauft noch weitergegeben.
- 4.2. Beim Zugriff werden folgende Daten in Logfiles gespeichert: IP-Adresse, Datum, Uhrzeit, und allg. übertragene Informationen zum Betriebssystem. Diese Nutzungsdaten bilden die Basis für statistische, anonyme Auswertungen, sodass Trends erkennbar sind, anhand derer REALVIEW AG ihr Angebot entsprechend verbessern kann.
- 4.3. REALVIEW AG darf den Kundennamen inkl. Firmenlogo auf der Homepage ([realview.ch](https://realview.ch)) als Referenz publizieren. Zudem ist REALVIEW AG berechtigt, projektspezifische Daten als Referenz zu veröffentlichen. Dies beinhaltet Bilder und/oder Visualisierungen des Projektes sowie allgemeine Projektinformationen wie Volumen in Millionen, Umfang des Auftrages, grobe Termini, Zahlen und Fakten und Anzahl der erstellten Datensätze der Software 'marengo'. Möchte der Anbieter weitere Informationen auf der Homepage präsentieren, so benötigt REALVIEW AG vom Kunden eine schriftliche Bestätigung.
- 4.4. Der Standort der Datensicherung liegt in einem Rechenzentrum in der Schweiz und entspricht u.a. der folgenden Normen: Tier-III-Level, Redundante Power Feeds Generator, USV, Redundante Klimatisierung, VESDA-Feuerwarschutz sowie Inergen-Brandschutz.
- 4.5. Alle 24h erstellt REALVIEW AG eine Sicherungskopie der Datenbank und bewahrt diese bedingt auf:  
Stündliche Sicherungen werden täglich überschrieben - tägliche Sicherungen wöchentlich - wöchentliche Sicherungen monatlich und monatliche Sicherungen werden über 2 Monate aufbewahrt - danach restlos gelöscht.
- 4.6. Jegliche Dokumente, welche direkt aus der Software via Cloud-Upload versendet werden, bleiben für drei Monate auf der Cloud und werden danach vollständig entfernt. Die Dokumente sind über einen Download-Link zugänglich und nicht passwortgeschützt. Für die Weitergabe des Download-Links an Dritte ist der Kunde selber verantwortlich. Eine Reaktivierung / Wiederherstellung der Dokumente ist nicht möglich.
- 4.7. In enger Zusammenarbeit mit den entsprechenden Hosting-Providern bemüht sich REALVIEW AG, die Datenbanken so gut wie möglich vor fremden Zugriffen, Verlusten, Missbrauch oder vor Fälschung zu schützen. REALVIEW AG kann jedoch nicht garantieren, dass diese Massnahmen in jedem Fall wirksam sind und der Kunde sollte sich daher zum Schutz seiner eigenen Systeme und Daten nicht auf diese Massnahmen verlassen. Er bleibt verantwortlich, eigene Massnahmen gegen unautorisierte Zugriffe und Schädigungen von Aussen zu treffen, um die Folgen solcher Angriffe zu minimieren.
- 4.8. Die einzelnen Nutzer der Software können ihr Passwort frei wählen und sind für deren Sicherheit selber verantwortlich.
- 4.9. Die Pflege und die Arbeit mit und an der Software unterliegt dem Kunden.
- 4.10. Der Kunde verpflichtet sich, bei Kenntnis von Missbrauch umgehend den Anbieter zu informieren und Abhilfe zu schaffen. Durch geeignete Vorkehrungen hat der Kunde sicherzustellen, dass alle Personen, die Zugang zu den Programmen haben, die ihm durch den Vertrag auferlegten Pflichten ebenfalls einzuhalten.
- 4.11. REALVIEW AG ist berechtigt, jederzeit sicherheitsrelevante Updates und Änderungen an der Software durchzuführen, ohne den Kunden hierüber informieren zu müssen. REALVIEW AG behält sich vor, ihr als notwendig erscheinende Unterhaltsarbeiten jederzeit auszuführen, auch wenn sie zu Betriebsunterbrüchen in der Nutzung der Dienstleistungen führen können. Geplante Unterbrüche teilt REALVIEW AG dem Kunden so früh als möglich mit.
- 4.12. Ein Update aufgrund von neuer Software-Version werden dem Kunden angekündigt. Änderungen in diesem Zusammenhang werden in einem Versionenverlauf auf der Homepage [support.realview.ch](https://support.realview.ch) publiziert.

#### 5. Haftung und Haftungsausschluss

- 5.1. REALVIEW AG haftet bei Verletzung wesentlicher Vertragspflichten für unmittelbare Schäden bis zu einem Betrag von maximaler Höhe des Betrages der vom Kunden bezahlten Lizenzgebühr. REALVIEW AG haftet nicht für mittelbare und Folgeschäden (insbesondere für entgangene Gewinne, Produktionsausfall, Arbeitsausfälle und dergleichen). Der Server und der Zugang zur Software kann während 24h ohne Ankündigungen eingeschränkt oder komplett eingestellt werden.
- 5.2. REALVIEW AG haftet nicht für die Wiederbeschaffung von Daten oder den Verlust von Dokumenten, es sei denn, dass REALVIEW AG deren Vernichtung grobfahrlässig oder vorsätzlich verursacht hat.
- 5.3. Der Kunde haftet gegenüber REALVIEW AG für Schäden aus vertrags- oder rechtswidriger Installation, Nutzung oder Weitergabe der Software.

- 5.4. REALVIEW AG übernimmt keinerlei Gewähr hinsichtlich der inhaltlichen Richtigkeit, Genauigkeit, Aktualität, Zuverlässigkeit und Vollständigkeit der Informationen aus der Software.
- 5.5. Haftungsansprüche gegen REALVIEW AG wegen Schäden materieller oder immaterieller Art, welche aus dem Zugriff oder der Nutzung bzw. Nichtnutzung der veröffentlichten Informationen, durch Missbrauch der Verbindung oder durch technische Störungen entstanden sind, werden ausgeschlossen.
- 5.6. Ausschluss der Haftung in Fällen von höherer Gewalt, d.h. bei Einflüssen von Aussen, die keine der Vertragsparteien zu vertreten hat (z. B. Unwetter, Naturkatastrophen, Krieg, Streik, staatliche Eingriffe). Diese Auflistung ist nicht abschliessend.

## **6. Kosten und Zahlungspflicht**

- 6.1. Die Lizenzkosten setzen sich anhand der unterzeichneten Offerte/Auftragsbestätigung zusammen. Die Begleichung der Kosten ist innert 30 Tagen nach der Auftragserteilung, resp. Rechnungsstellung zu erfolgen. Es gilt grundsätzlich Vorauszahlung.
- 6.2. Schulungen inkl. Fahrspesen, Anpassungen und das Importieren von bestehenden Grundlagen oder sonstige Kundenwünsche die vom Standard der Software abweichen, werden nach effektivem Aufwand zu den aktuellen Stundenansätzen verrechnet und beziehen sich nur auf die aktuelle Software-Version. REALVIEW AG ist nach einem Update / Upgrade nicht verpflichtet, Änderungswünsche zu übertragen.
- 6.3. Müssen Daten wiederhergestellt werden, da eigenes Verschulden vorliegt (namentlich u.A. das Überschreiben eines Protokolls, Liste nicht abschliessend), werden diese Aufwendungen dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 6.4. Kommt der Kunde seiner Zahlungspflicht nicht nach, wird eine Nachfrist von 20 Tagen zur Zahlung angesetzt. Nach fruchtlosem Ablauf dieser Frist ist REALVIEW AG berechtigt, die Erbringung ihrer Leistungen einzustellen oder den Vertrag frist- und entschädigungslos ausserordentlich zu kündigen.
- 6.5. REALVIEW AG behält sich das Recht vor, die Preise jederzeit zu ändern. Solche Änderungen haben für laufende Verträge erst ab der nächsten Verlängerung der Abrechnungsperiode Gültigkeit, sei die Preisänderung zum Vor- oder Nachteil des Kunden.

## **7. Laufzeit und Kündigung**

- 7.1. Der Beginn und die Laufzeit ist in der unterzeichneten Offerte/Auftragsbestätigung festgehalten.
- 7.2. Die jeweilige Laufzeit ist unbefristet, sofern schriftlich nichts anders vereinbart wurde. Die Mindestdauer beträgt drei Jahre ab vereinbartem Startdatum. Die Lizenz verlängert sich jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, sollte keine fristgerechte Kündigung erfolgen. Die Kündigungsfrist beträgt für beide Parteien drei Monate auf Ende der laufenden Abrechnungsperiode. Die Kündigung bedarf in jedem Fall die schriftliche Form. Der ausschlaggebende Tag ist der Poststempel.
- 7.3. Bei einer Auflösung des Vertrages oder Nichtgebrauch der Software hat der Kunde keinerlei Anspruch auf Rückerstattung von Lizenzgebühren oder sonstige bereits bezahlte Leistungen. Weder auf offene noch eventuell schon im Voraus bezahlte Gebühren.
- 7.4. Der Kunde hat das Recht zur ausserordentlichen Kündigung sowie Anspruch auf die anteilmässige Rückerstattung vorausbezahlter Kosten, sofern dem Kunden aufgrund einer Änderung gemäss Ziff. 1.4. ein Nachteil entsteht. Der Kunde hat glaubhaft nachzuweisen, dass zum Zeitpunkt der Bestellung aufgrund dieser Neuerungen kein Vertragsabschluss stattgefunden hätte.
- 7.5. Bei einer Auflösung des Vertrages wird der Zugang zur entsprechenden Software zum gekündigten Datum geschlossen und die Datenbank wird vom Server genommen. Dem Kunden werden keine Daten, Dokumente, Protokolle oder dergleichen übergeben. Der Kunde ist für die Aufbewahrung der aus der Software geschriebenen und generierten Dokumente selber verantwortlich.

## **8. FileMaker Lizenzen**

- 8.1. Bei den FileMaker Lizenzen handelt es sich um Personenbezogene Lizenzen. Die Lizenz ist nicht übertragbar und darf ausschliesslich von dieser Person verwendet werden, für welche die Lizenz bezogen wurde. Der Kunde ist verpflichtet, der REALVIEW AG anzugeben, für welche Nutzer die FileMaker Lizenzen bestimmt sind.
- 8.2. Die FileMaker Lizenzen dürfen ausschliesslich für die Benutzung der REALVIEW Datenbanken verwendet werden.
- 8.3. Nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit oder bei Auflösung verpflichtet sich der Kunde, alle FileMaker Installationen zu deinstallieren.

## 9. Hardware / Zubehör Bezug über REALVIEW AG

- 9.1. Der Hardware und Zubehör Bezug über REALVIEW AG wird ausschliesslich als Dienstleistung angeboten und an die vereinbarte Adresse geliefert oder zur Abholung bereit gestellt. Der Unterhalt der bestellten Produkte liegt vollumfänglich beim Kunden.
- 9.2. Die Garantieabwicklung erfolgt direkt durch den Kunden über den Produkte Hersteller.
- 9.3. Für die Besorgung von SIM-Karten und/oder weiteren Zubehörs ist der Kunde selber verantwortlich.

## 10. Sonstige Bestimmungen

- 10.1. Etwaige Nebenabreden zu diesen Lizenzbedingungen sind nur wirksam, wenn sie von REALVIEW AG schriftlich bestätigt worden sind; das gilt auch für eine Aufhebung diverser Bestimmungen.
- 10.2. Verträge zwischen REALVIEW AG und dem Kunden unterliegt dem schweizerischen Recht. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten in diesem Zusammenhang ist Zürich.
- 10.3. Sollte eine Bestimmung des Vertrages oder diesen Allgemeinen Lizenzbedingungen nichtig sein oder rechtsunwirksam werden, so gelten die übrigen Bestimmungen weiter. Nichtig oder rechtsunwirksame Bestimmungen sind durch gültige Bestimmungen zu ersetzen, die in ihrer wirtschaftlichen Auswirkung den ungültigen so nahe kommen, wie rechtlich möglich.
- 10.4. Mit der Unterzeichnung der Offerte bestätigt der Kunde die vorliegenden Allgemeinen Lizenzbedingungen gelesen, akzeptiert und verstanden zu haben.
- 10.5. Die unterzeichnende Person ist befugt, im Namen des Kunden Verträge abzuschliessen.

Zürich, Mai 2019

REALVIEW AG