



Datum: 03.05.2025  
Service Usage Agreement (ServUA)  
Version 1.0  
sureVIVE AG  
Via Rime 38  
6850 Mendrisio

# Service Usage Agreement (ServUA)

## Inhalt

1.	Geltungsbereich	2
2.	Gegenstand	2
3.	Bestandteile	2
4.	Immaterialgüterrechte	3
5.	Nutzungsrecht	3
6.	Pflichten	3
7.	Gewährleistung und Haftung	4
8.	Nutzungsgebühren	4
9.	Vertragsdauer und Vertragsbeendigung	5
10.	Geheimhaltung und Datenschutz	5
11.	Force Majeure	5
12.	Salvatorische Klausel	5
13.	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	5
14.	Definitionen	6

## 1. Geltungsbereich

- 1.1 Dieses Service Usage Agreement («ServUA») gilt für die folgenden Software-as-a-Service (SaaS) Produkte, damit verbundene Dienstleistungen und Kombinationen davon (nachfolgend als «SaaS-Services» bezeichnet):
- Alarmzentralendienstleistungen
  - Softwareentwicklungsdienstleistungen
  - Momentum Eye
  - Momentum PRO
  - Projektdienstleistungen
  - Supportdienstleistungen
- 1.2 Das ServUA gilt für den Zugriff auf und die Nutzung von SaaS-Services von sureVIVE AG («sureVIVE») durch den Dienstleistungsempfänger («Sie», «Ihrer», «Ihnen»), sofern nicht ein separates Software Usage Agreement (SUA) schriftlich ausgefertigt und unterzeichnet wurde. Insbesondere gilt das ServUA bei Bestellung der SaaS-Services über von sureVIVE betriebene Onlinekanäle (bspw. Webseite, LinkedIn, und weitere), E-Mail oder Telefon.
- 1.3 Das ServUA gilt sowohl für die kostenpflichtige Nutzung der SaaS-Services als auch deren kostenfreie Verwendung im Rahmen eines «Free Trial».
- 1.4 Das ServUA ist ein rechtlich bindender Vertrag mit Bestandteilen gemäss 3.1, der zwischen Ihnen und sureVIVE («die Parteien») abgeschlossen wird.
- 1.5 Durch Zugriff auf oder Nutzung eines SaaS-Services von sureVIVE erklären Sie, ab dem Tag des Zugriffs oder einer solchen Nutzung rechtlich an das ServUA gebunden zu sein. Wenn Sie diesen Vertrag im Namen einer juristischen Person schliessen, stimmen Sie im Namen dieser juristischen Person dem ServUA zu und erklären, dass Sie entsprechende Befugnisse haben.

## 2. Gegenstand

- 2.1 sureVIVE ermöglicht Ihnen die Nutzung von SaaS-Services durch Ihre Administratoren, Disponenten, Einsatzkräfte und Verwaltungspersonal zum Zweck der Vorbereitung, Durchführung und Verwaltung von Notfall- und Krisenereignissen.
- 2.2 Gegenstand dieses ServUA ist die Regelung des Zugriffs- und Nutzungsrechts von Ihnen und, falls zutreffend, autorisierten Benutzern der von Ihnen vertretenen juristischen Person, zu den von sureVIVE bereitgestellten SaaS-Services unter den Voraussetzungen und nach Massgabe der nachfolgenden Bestimmungen.

## 3. Bestandteile

- 3.1 Dieser Vertrag besteht aus den folgenden Elementen:

- Bestellung gemäss 1.2
- Dieses ServUA
- Service Level Agreement ([SLA](#))
- Datenschutzerklärung: <https://www.surevive.ch/privacypolicy>

Bei einem Widerspruch zwischen diesem ServUA und den anderen Bestandteilen gilt die oben genannte Reihenfolge.

- 3.2 Dieses ServUA stellt zusammen mit der Bestellung gemäss 1.2 und den in 3.1 genannten Dokumenten den vollständigen Vertrag hinsichtlich des Gegenstands dar. Dieser ersetzt alle bisherigen Angebote, Marketingunterlagen, Verhandlungen, Zusicherungen, Verträge und sonstigen schriftlichen und mündlichen Nebenabreden zwischen den Parteien hinsichtlich des Gegenstands.
- 3.3 Sie erkennen an, dass sureVIVE den Umfang, die Funktionen und die Merkmale der erbrachten SaaS-Services während der Nutzung ändern kann. sureVIVE informiert Sie dreissig (30) Tage im Voraus, falls der Umfang wesentlich ändert oder bestehende Funktionen und Merkmale zukünftig nicht oder nur eingeschränkt verwendet werden können.

## 4. Immaterialgüterrechte

- 4.1 Ohne ausdrücklich anders lautende Vereinbarung verbleiben sämtliche Schutzrechte (insbesondere das Urheberrecht) an den SaaS-Services sowie das Eigentum an Arbeitsergebnissen bei sureVIVE.

## 5. Nutzungsrecht

- 5.1 sureVIVE erteilt Ihnen ein nicht ausschliessliches und nicht übertragbares Recht zur Nutzung der SaaS-Services im bei Ihrer Bestellung gemäss 1.2 vereinbarten Umfang gemäss vereinbarter Nutzungsdauer.
- 5.2 Das Nutzungsrecht gilt nur für die von sureVIVE zur Verfügung gestellte Version der in den SaaS-Services enthaltenen Produkte und umfasst:
- Lizenz für die Webapplikation(en)
  - Lizenz für Mobile Apps (für iOS und Android)
  - gemeinsame Nutzung der Cloud- oder Virtualisierungsinfrastruktur
  - Bereitstellung von Integrations-APIs (Standard-API-Schnittstelle)
  - Komponenten und Skripte für die korrektive und adaptive Wartung
  - Bereitstellung von Dienstleistungen, die für den Betrieb, die Unterstützung und die Aufrechterhaltung der SaaS-Services erforderlich sind, in Übereinstimmung mit dem in 3.1 aufgeführten Service Level Agreement
  - Bereitstellung von zusätzlichen Dienstleistungen, wie bspw. Alarmzentralendienstleistungen, in Übereinstimmung mit Ihrer Bestellung gemäss 1.2 und dem in 3.1 aufgeführten Service Level Agreement
- 5.3 Das Nutzungsrecht beinhaltet nicht
- Projektmanagement, Integration, Tests und Schulung
  - Anpassung der Webapplikation(en), von Mobile-Apps oder beidem
  - zusätzliche Services und Module
  - Nutzung von Kommunikationsdiensten
- 5.4 Das Nutzungsrecht ist auf Ihren internen Geschäftsbetrieb oder den der von Ihnen vertretenen juristischen Person beschränkt. Die SaaS-Services dürfen ohne ausdrückliche Vereinbarung weder mittelbar noch unmittelbar zugunsten Dritter genutzt werden.
- 5.5 Es ist verboten, vertrauliche Informationen oder Informationen, die dem durch diesen Vertrag lizenzierten Nutzungsrecht unterliegen und über SaaS-Services bereitgestellt werden, zu vervielfältigen, weiterzuverbreiten oder selbst zu nutzen.
- 5.6 Projektmanagement, Integrations-, Test- und Schulungsmassnahmen oder die Anpassung von Webapplikationen, Mobile Apps oder beidem sind nicht im Nutzungsrecht enthalten und werden bei Bedarf gesondert, potenziell im Rahmen der Bestellung gemäss 1.2, angeboten.
- 5.7 Erweiterungen des Nutzungsrechtes auf weitere Services und Module oder die Nutzung von Kommunikationsdiensten sind möglich und müssen von Ihnen separat bestellt werden.

## 6. Pflichten

- 6.1 Sie ernennen einen oder mehrere Administratoren, welche von sureVIVE mit Administratorenrechten ausgestattet werden, mit denen sie Benutzer freischalten oder, je nach Konfiguration, direkt erfassen.
- 6.2 Ist der Umfang der Nutzung in Ihrer Bestellung gemäss 1.2 auf eine maximale Anzahl von Benutzern, Mitarbeitern, Gruppen oder eine sonstige Leistungsgrösse beschränkt, dann haben Sie sicherzustellen, dass diese Leistungsgrösse während der Nutzung nicht überschritten wird.
- 6.3 Sie stellen sicher, dass Benutzer bei Austritten oder Verstössen gegenüber der Nutzungsvereinbarung gemäss 6.5 keinen Zugriff mehr auf die SaaS-Services haben.

- 6.4 Sie ergreifen angemessene technische und organisatorische Massnahmen zum Schutz der Rechte von sureVIVE. Sie sind insbesondere dazu verpflichtet, sicherzustellen, dass die Benutzer für den Zugriff auf die SaaS-Services sichere Passwörter wählen und diese geheim halten.
- 6.5 Sie sind dazu verpflichtet, gegenüber den Benutzern der SaaS-Services entsprechende Nutzungsvereinbarungen zu schliessen und Ihre datenschutzrechtlichen Informationspflichten wahrzunehmen.

## 7. Gewährleistung und Haftung

- 7.1 Es gilt die jeweils aktuelle Version der SaaS-Services. Diese werden von sureVIVE kontinuierlich in eigenem Ermessen weiterentwickelt.
- 7.2 sureVIVE gewährleistet, dass
- sureVIVE und die von ihr beigezogenen Dritten über alle Rechte verfügen, um die SaaS-Services gemäss diesem Vertrag erbringen zu können
  - die vertragskonforme Nutzung der im Rahmen der Erfüllung des vorliegenden Vertrags gelieferten Software, Softwareteile und Dokumente keine Rechte Dritter verletzt
  - die im Rahmen der Erfüllung des vorliegenden Vertrags gelieferten Software und Softwareteile keine wesentlichen Mängel aufweisen
  - sureVIVE angemessene Massnahmen gegen Viren, Trojaner und andere Anomalien ergreift, sowie dass keine sogenannten Backdoors in die Software und Softwareteile eingebaut sind, die Zugriffe unter Umgehung der Zugangssicherung ermöglichen würden.
- 7.3 Ein wesentlicher Mangel liegt vor, wenn die produktive Nutzung der SaaS-Services unmöglich ist und ein Workaround nicht zur Verfügung steht.
- 7.4 sureVIVE übernimmt keine Gewährleistung für die Eignung der Software für einen bestimmten Zweck oder für deren Wirtschaftlichkeit. Betreffend die in der Software integrierte Drittsoftware gewährleistet sureVIVE ausschliesslich, dass sie berechtigt ist, diese in die Software zu integrieren und mit der Software zu vertreiben.
- 7.5 Die SaaS-Services dürfen nur von Benutzern verwendet werden, die über die in ihrem Einsatzbereich erforderliche Sach-, Fachkenntnis und Erfahrung verfügen. Benutzer müssen fachlich dazu qualifiziert sein, die bereitgestellten SaaS-Services korrekt einzusetzen und bleiben selbst verantwortlich für ihre Handlungen oder ihr Unterlassen.
- 7.6 Unter keinen Umständen und rechtlichen Bedingungen haften Sie, sureVIVE oder verbundene leitende Angestellte, Mitarbeitende, Dienstleister, Lieferanten oder Lizenzgeber gegenüber entgangenem Gewinn, entgangenem Verkäufen, Verlust von Firmenwert, Datenverlust, Betriebsunterbrechung, Deckungskosten, Ersatzkosten, jeder Art von Folge- oder Strafschäden oder Schadenersatz, oder anderer indirekter Verluste oder Schäden, die Ihnen oder sureVIVE im Zusammenhang mit der Erbringung der SaaS-Services gemäss diesem Vertrag entstehen. Dieser Haftungsausschluss ist unabhängig davon, ob Sie oder sureVIVE auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurden oder diese hätten vorhersehen können.
- 7.7 sureVIVE haftet insbesondere nicht für allfällige Mängel an der Drittsoftware.

## 8. Nutzungsgebühren

- 8.1 Sie schulden sureVIVE Nutzungsgebühren entsprechend der Bestellung gemäss 1.2, welche Zusatzgebühren, wie beispielsweise für Supportleistungen oder zusätzliche Dienstleistungen, enthalten können. Die Nutzungsgebühren verstehen sich exklusive Steuern wie insbesondere die Mehrwertsteuer und Zölle. Steuern und Zölle sind durch Sie geschuldet.
- 8.2 Die Nutzungsgebühr und allfällige Zusatzgebühren werden entsprechend den in der Bestellung gemäss 1.2 genannten Zahlungsbedingungen in Rechnung gestellt.
- 8.3 Die Gebühr kann, bei Nutzungsdauern der SaaS-Services, welche grösser als ein Jahr sind, höchstens einmal pro Jahr und höchstens mit dem schweizerischen Landesindex der Konsumentenpreise angepasst werden (Basis Dezember 2020 = 100 Punkte). Preiserhöhungen für das Folgejahr müssen bis spätestens Ende September schriftlich angekündigt werden.

- 8.4 Innert der Zahlungsfrist können Sie schriftlich und begründet Einwände gegen die Rechnung erheben. Danach gilt die Rechnung als vorbehaltlos akzeptiert. Nach Ablauf dieser Frist befinden Sie sich ohne weitere Mahnung in Verzug. sureVIVE ist berechtigt, vom Tag der Fälligkeit an Verzugszinsen in der Höhe von 6% zu verrechnen.
- 8.5 Befinden Sie sich mit einer Zahlung in Verzug, ist sureVIVE berechtigt, nach erfolglosem Verstreichen einer letzten, schriftlich mitgeteilten Zahlungsfrist den vorliegenden Vertrag fristlos zu kündigen. Darüberhinausgehende Schadenersatzforderungen bleiben ausdrücklich vorbehalten.
- 8.6 Leistungsänderungen der SaaS-Services können gemäss 1.2 bestellt werden.

## 9. Vertragsdauer und Vertragsbeendigung

- 9.1 Dieser Vertrag tritt mit dem Beginn der Nutzungsdauer der SaaS-Services entsprechend der Bestellung gemäss 1.2 in Kraft und bleibt so lange in Kraft, bis dieser in Übereinstimmung mit den Kündigungsbedingungen beendet wird.
- 9.2 Die Laufzeit dieses Vertrags verlängert sich stillschweigend um eine Nutzungsdauer, die der auslaufenden entspricht, sofern dieser Vertrag nicht dreissig (30) Tage vor Ablauf der Nutzungsdauer gekündigt wird.
- 9.3 Die Parteien sind berechtigt, den vorliegenden Vertrag aus wichtigen Gründen fristlos zu kündigen, wenn eine der Parteien den Vertrag wiederholt oder in wesentlicher Weise verletzt, sodass eine Fortführung des Vertragsverhältnisses für die andere Partei nicht zumutbar ist.
- 9.4 Nach Ablauf der Kündigungsfrist werden die Zugriffsrechte durch sureVIVE gelöscht. Sie erhalten vorgängig die Möglichkeit, Ihre Daten selbst herunterzuladen und sind verpflichtet, dies bis spätestens zum Ende der Kündigungsfrist zu machen.

## 10. Geheimhaltung und Datenschutz

- 10.1 Beide Parteien sind verpflichtet, sämtliche vertraulichen Informationen geheim zu halten und nicht für andere Zwecke als die Erfüllung dieses Vertrags zu benutzen. Die Geheimhaltungspflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht.
- 10.2 Beide Parteien sorgen für den Datenschutz und die Datensicherheit in ihrem Einflussbereich gemäss den gesetzlichen Anforderungen.
- 10.3 Informationen darüber, wie sureVIVE die von Ihnen gesammelten Daten erhebt, verwendet und weitergibt, finden sich in der separat zur Verfügung gestellten Datenschutzerklärung gemäss 3.1.
- 10.4 Wenn Sie einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) mit sureVIVE abschliessen möchten, kontaktieren Sie uns bitte unter [info@surevive.ch](mailto:info@surevive.ch). Bitte beachten Sie, dass nicht für jeden Umfang von SaaS-Services ein AVV abgeschlossen werden kann.

## 11. Force Majeure

- 11.1 Keine der Parteien haftet für Verzögerungen bei der Erfüllung dieses Vertrags oder für die Nichtmitteilung einer solchen Verzögerung, wenn die Verzögerung auf höhere Gewalt zurückzuführen ist, die sich der Kontrolle einer der Vertragsparteien entzieht. Überschreitet jedoch der Zeitraum der verspäteten Erfüllung dreissig (30) Tage ab einem von den Parteien vereinbarten Datum, so kann die Partei, deren Fähigkeit zur Erfüllung nicht beeinträchtigt wurde, diesen Vertrag kündigen.

## 12. Salvatorische Klausel

- 12.1 Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrags ungültig oder rechtlich undurchführbar sein oder werden, so behalten die übrigen Bestimmungen ihre Gültigkeit. Die Parteien sind jedoch verpflichtet, die ungültige oder rechtlich undurchführbare Bestimmung durch eine gültige und rechtlich durchführbare zu ersetzen, die dem Sinn und Zweck der ursprünglichen Bestimmung am nächsten kommt.

## 13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 13.1 Sämtliche Rechtsbeziehungen zwischen den Parteien unterstehen schweizerischem Recht.

13.2 Das Wiener Kaufrechtsübereinkommen findet keine Anwendung.

13.3 Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Mendrisio, Schweiz.

## 14. Definitionen

### **Alarmzentralendienstleistungen**

bezeichnen von sureVIVE zusammen mit Dritten erbrachte Dienstleistungen einer 24/7-Alarmzentrale, die Notrufe entgegennimmt und triagiert

### **Entwicklungsdienstleistungen**

bezeichnen von sureVIVE erbrachte Softwaredienstleistungen mit Ziel der individuellen Anpassung von Webapplikationen, Mobile Apps oder beidem für SaaS-Services

### **Free Trial**

bezeichnet eine klar befristete Zeitperiode, innert derer der Dienstleistungsempfänger kostenlos SaaS-Services nutzen kann, mit dem Zweck, deren Nutzung zu erproben

### **Kommunikationsdienste**

bezeichnet Dienste Dritter, die die Übermittlung von Informationen an Einsatzkräfte ermöglichen, z. B. Push, SMS oder Pager-Nachrichten

### **Momentum Eye**

bezeichnet die SaaS-Plattform Momentum Eye und alle seine Module und Komponenten inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen

### **Momentum PRO**

bezeichnet die SaaS-Plattform Momentum PRO und alle seine Module und Komponenten inkl. der damit verbundenen Dienstleistungen

### **Nutzungsdauer**

bezeichnet eine klar befristete Zeitperiode, während der der Dienstleistungsempfänger die bereitgestellten SaaS-Services kostenfrei oder kostenpflichtig nutzen kann

### **Projektdienstleistungen**

bezeichnen von sureVIVE erbrachte Projektmanagement, Integrations-, Test- und Schulungsdienstleistungen, die in Zusammenhang mit der Nutzung der SaaS-Services stehen

### **Vertrag**

bezeichnet dieses Service Usage Agreement («ServUA») sowie weitere Bestandteile gemäss 3.1

### **Vertrauliche Informationen**

bezeichnen alle Informationen, Daten und/oder Unterlagen, die im Zusammenhang mit diesem Vertragsverhältnis der anderen Partei übergeben, zugänglich gemacht oder von dieser sonst wie wahrgenommen wurden. Dazu zählen insbesondere Fabrikations- und Geschäftsgeheimnisse sowie alle übrigen Informationen, Daten und/oder Unterlagen im Zusammenhang mit der Bestellung, den Vertragsverhandlungen, den Vertragsinhalten, der Vorbereitung der Leistungserbringung und der Vertragserfüllung bzw. dem Inhalt der Tätigkeit der anderen Partei. Nicht vorausgesetzt ist, dass die vertraulichen Informationen speziell als "vertraulich" oder "geheim" gekennzeichnet sind.

**Zeitpunkt des Inkrafttretens**

bezeichnet das Datum, an welchem dieser Vertrag rechtlich bindend abgeschlossen wird

**SaaS-Services**

bezeichnen Software-as-a-Service (SaaS) Produkte, damit verbundene Dienstleistungen (bspw. Alarmzentralendienstleistungen, Projektmanagementleistungen, und Supportdienstleistungen) und Kombinationen davon

**Supportdienstleistungen**

bezeichnen die vom Lizenzgeber zu erbringenden Leistungen gemäss Service Level Agreement (see 3.1)