

LEISTUNGSBESCHREIBUNG

der FIDENTIA Wärmemessdienst & Kabelservice GmbH

über die Bereitstellung unterjähriger Verbrauchsinformationen (uVI)

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Gegenstand des Vertrages ist die Bereitstellung unterjähriger Verbrauchsinformationen durch FIDENTIA gegenüber Bewohnern als Endnutzer (im Folgenden „Nutzer“) im Auftrag des Auftraggebers. Der Vertragsabschluss steht unter der Bedingung, dass die Verbrauchserfassungsgeräte in der Liegenschaft fernablesbar sind.
- 1.2. Die Position der Bereitstellung der uVI beinhaltet nicht die Erhebung der Verbrauchsdaten. Diese muss vom Auftraggeber mit gesonderten Positionen beauftragt werden.

2. Bereitstellung

- 2.1. Initiale Bereitstellung: Die initiale Bereitstellung an den Nutzer der uVI erfolgt in der durch den Auftraggeber im WEB-Portal ausgewählten Form, entweder per Brief oder per E-Mail an die Nutzer.
- 2.2. Regelmäßige Bereitstellung: Der Auftraggeber und der Nutzer können die Form der regelmäßigen Bereitstellung (Post, APP, E-Mail) über ein WEB-Portal auswählen. Der Auftraggeber gestattet die Hinterlegung und Speicherung der E-Mail-Adressen der Nutzer.

3. Regelmäßige Bereitstellung durch APP -Nutzung

- 3.1. Die Nutzung der App setzt voraus, dass der Nutzer die geltenden Nutzungsbedingungen für die App akzeptiert, die in ihrer aktuellen Fassung in der Anlage zum Vertrag und auf der Internetseite der FIDENTIA unter „www.fidentia-service.de/kunden-bereich“ einsehbar und abrufbar sind. FIDENTIA verpflichtet sich gegenüber dem Auftraggeber, den Nutzern die Nutzungsmöglichkeit zu den geltenden Nutzungsbedingungen einzuräumen.
- 3.2. Mit der erstmaligen Registrierung willigt der Nutzer in die Datenbereitstellung über die App ein und gestattet die Benachrichtigung über die Aktualisierung der Verbrauchsdaten.
- 3.3. Nach der Registrierung erfolgt die Bereitstellung der unterjährigen Verbrauchsinformationen ausschließlich in der App, es sei denn, der Nutzer kündigt die Nutzungsvereinbarung für die App.
- 3.4. Registriert sich der Nutzer nicht für die App oder kündigt er die Nutzungsvereinbarung für die App, so erfolgt die Bereitstellung der Verbrauchsinformationen in der für die initiale Bereitstellung vereinbarten Form.
- 3.5. Soweit die uVI auftragsgemäß durch FIDENTIA per Post versendet wird, wird im wirtschaftlichen Interesse der HeizkV auf einen Zugangsnachweis verzichtet.

4. Inhalt der unterjährigen Verbrauchsinformationen

- 4.1. Der Inhalt der Informationen beschränkt sich auf Verbrauchsinformationen auf der Grundlage des tatsächlichen Verbrauchs oder der Ablesewerte von Heizkostenverteilern. Soweit ein tatsächlicher Verbrauch gemessen wird, wird der Zählerstand und der sich daraus ergebende Verbrauch des letzten Monats bezogen auf die Einheit des Nutzers dargestellt. Beim Einsatz von Heizkostenverteilern wird der aktuelle Anzeigewert und der Verbrauch der Einheit des Nutzers unter Berücksichtigung der Bewertungsfaktoren nach DIN EN 834 und der Basisempfindlichkeit des Heizkostenverteilers dargestellt.
- 4.2. Die Daten werden ergänzt durch einen Vergleich des Verbrauchs des Nutzers mit dem Verbrauch des Vormonats desselben Nutzers sowie mit dem entsprechenden Monat des Vorjahres desselben Nutzers, soweit diese Daten erhoben worden sind und einem Vergleich mit dem Verbrauch eines normierten oder durch Vergleichstests ermittelten Durchschnittsnutzers derselben Nutzerkategorie.
- 4.3. Die Daten werden plausibilisiert und, soweit einzelne Daten fehlen oder nicht verwertbar sind, da sie insbesondere wegen Geräteausfalls oder aus anderen technischen Gründen nicht ordnungsgemäß erfasst oder übertragen wurden, im Wege der Schätzung in Anlehnung an § 9a HeizkV ergänzt.
- 4.4. Die darzustellenden Verbrauchswerte für Zeiträume vor Beginn dieses Vertrages beschränken sich auf die Werte, die per Fernablesung aus den Verbrauchserfassungsgeräten ausgelesen werden können.
- 4.5. Die HeizkV in der Fassung vom 24.11.2021 enthält insbesondere hinsichtlich des Inhalts der uVI unbestimmte Rechtsbegriffe und ist hinsichtlich der notwendigen Berechnungsmethoden auslegungsfähig. Die Auslegung bleibt den sich herausbildenden Regeln der Technik und der Rechtsprechung vorbehalten. FIDENTIA wird daher die uVI gemäß den vorgenannten Inhalten erstellen und bei Bedarf Änderungen zur Anpassung an die Regeln der Technik und die zu § 6a Abs.2 HeizkV ergangenen Rechtsprechung vornehmen, soweit die Anpassung für den Auftraggeber und FIDENTIA zumutbar ist und insbesondere nicht das Äquivalenzverhältnis zwischen Leistung und Gegenleistung berührt.

5. Datenvorhaltung

FIDENTIA hält die Verbrauchsdaten drei Jahre ab dem Ende des Kalenderjahres ihrer Erhebung zur Verfügung. Verlangt der Auftraggeber die Herausgabe der Daten nicht innerhalb der vorgenannten Frist, so löscht FIDENTIA die Daten.

6. Mitwirkung des Auftraggebers

- 6.1. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sich mit den von FIDENTIA übermittelten Zugangsdaten in dem Verwalterportal zu registrieren. Für die Nutzung des Verwalterportals gelten die im Portal abrufbaren Nutzungsbedingungen.
- 6.2. Mit Erteilung des Auftrages hat der Auftraggeber der FIDENTIA alle zur Erstellung der uVI erforderlichen Angaben zu machen, insbesondere über die Liegenschaft, die Namen der Nutzer und den Brennstoffmix. Änderungen in der Liegenschaft, die für die Verbrauchserfassung von Bedeutung sind (wie z. B. Änderungen im Gebäude oder an der Heizungsanlage), hat der Auftraggeber unverzüglich über das Verwalterportal mitzuteilen. Dies gilt insbesondere für die zeitnahe Meldung von Nutzerwechseln (im Portal) sowie vom Auftraggeber beauftragter Zählertausch an Dritte.
- 6.3. Die Mitteilung des Nutzerwechsel hat Einfluss auf den Zugang des ehemaligen und des neuen Nutzers zu den unterjährigen Verbrauchsinformationen.
- 6.4. Eine unterbliebene oder verspätete Mitteilung des Nutzerwechsels kann zu Datenschutzverstößen führen. Der Auftraggeber haftet hierfür als Verantwortlicher im Sinne der DSGVO.
- 6.5. Alle Veränderungen, die die Durchführung der uVI beeinflussen könnten (z. B. Änderungen am Heizkörper, Reparatur, Austausch, Änderungen der Anzahl oder der Leistung), sind FIDENTIA unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- 6.6. Der Auftraggeber hat alle notwendigen Informationen für die Einrichtung der Fernablesung durch FIDENTIA und die Verarbeitung der empfangenen Daten (Zuordnung von Sensoren, Schlüsselmaterial etc.) FIDENTIA zur Verfügung zu stellen.
- 6.7. Der Auftraggeber gestattet FIDENTIA die dauerhafte Montage von Gateways in Räumen der Liegenschaft, insbesondere auch im Treppenhaus.

7. Verfügbarkeit des Dienstes

Die Verfügbarkeit der zu erbringenden Onlinedienste beträgt mindestens 95 % im Jahresmittel. Eine darüber hinausgehende Verfügbarkeit gehört nicht zur Leistungsverpflichtung der FIDENTIA. FIDENTIA ist berechtigt, die Leistung vorübergehend zu unterbrechen, soweit dies aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, aufgrund gesetzlicher Vorgaben, des Datenschutzes oder zur Vornahme betriebsbedingter oder technisch notwendiger Arbeiten erforderlich ist.

8. Supportleistungen des Auftragnehmers (FIDENTIA)

- 8.1. Die Beantwortung von inhaltlichen Anfragen von Nutzern zur uVI ist Aufgabe des Auftraggebers bzw. der von ihm beauftragten Verwaltung. FIDENTIA stellt zur Unterstützung des Auftraggebers die „FAQs uVI“ zur Verfügung.
 - 8.2. FIDENTIA wird Nutzer zur Beantwortung inhaltlicher Fragen an den Auftraggeber verweisen.
 - 8.3. Die Beantwortung von technischen Anfragen der Nutzer erfolgt ausschließlich per E-Mail an uVI@fidentia-service.de. Die Beantwortung der Anfragen erfolgt in der Reihenfolge des Eingangs der Anfragen.
- #### 9. Preise/ Preisanpassungen/Zahlungen
- 9.1. Die Preise ergeben sich aus dem Angebot der FIDENTIA und verstehen sich zuzüglich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.
 - 9.2. Die Preise sind für die Dauer von einem Jahr festgeschrieben.
 - 9.3. Bei einer Vertragsverlängerung regeln sich die Preisanpassungen gemäß dem bestehenden Servicevertrag für die Abrechnungsdienstleistungen.
 - 9.4. Die Abrechnung des Entgeltes erfolgt als jährlicher Betrag nachträglich.

10. Gewährleistung / Haftung

- 10.1. FIDENTIA haftet nicht für falsche Verbrauchswerte, die auf Mängeln der Verbrauchserfassungsgeräte oder Fehlern bei der Fernablesung beruhen. Eine Haftung der FIDENTIA ist darüber hinaus ausgeschlossen bei fehlerhaft durch den Auftraggeber oder Dritte übermittelten Verbrauchsdaten.
- 10.2. FIDENTIA haftet ferner nicht für die fehlerhafte Adressierung von Verbrauchsinformationen, sofern der Auftraggeber der FIDENTIA nicht rechtzeitig über einen Nutzerwechsel informiert hat.
- 10.3. FIDENTIA haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen im Falle von Lebens-, Gesundheits- oder Körperverletzungen sowie im Falle von Vorsatz und grober Fahrlässigkeit. Darüber hinaus haftet FIDENTIA auch im Falle einfacher Fahrlässigkeit, sofern eine Verletzung wesentlicher Vertragspflichten vorliegt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Vertragszwecks erforderlich sind und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Mit Ausnahme, der in Satz 1 genannten Fälle, ist die Haftung der FIDENTIA jedoch beschränkt auf den nach der Art der Leistung vorhersehbaren, vertragstypischen, unmittelbaren Durchschnittsschäden. Soweit vorstehend nicht abweichend geregelt, ist die Haftung der FIDENTIA grundsätzlich ausgeschlossen.

- 10.4. Soweit Mängel an der vereinbarten Leistung von Dritten (Nutzern) geltend gemacht werden, obliegt es dem Auftraggeber, FIDENTIA darüber unverzüglich zu informieren.
- 10.5. Werden Fehler an der Verbrauchsdarstellung festgestellt, die auf eine Pflichtverletzung der FIDENTIA zurückzuführen sind, hat FIDENTIA ein Nachbesserungsrecht.
- 11. Vertragslaufzeiten/Vertragsbeendigung/Rechtsnachfolge**
- 11.1. Der Vertrag ist unbefristet und beginnt mit dem auf die Angebotsannahme folgenden Monat.
- 11.2. Kündigungen bedürfen der Textform.
- 11.3. FIDENTIA wird unverzüglich nach Beendigung des Vertrages die Nutzerzugänge und das Verwalterportal sperren und sämtliche erhobene Daten im eigenen System löschen.
- 12. Sonstige Bestimmungen**
- 12.1. FIDENTIA verpflichtet sich, die einschlägigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen einzuhalten. Die wird die vom Auftraggeber übergebenen personenbezogenen Daten nur vertragsgemäß im Rahmen ihrer Aufgabenerfüllung erheben, verarbeiten und nutzen. Weiterhin wird FIDENTIA bei der Erhebung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten ausschließlich Personal einsetzen, das auf das Datengeheimnis verpflichtet ist. Weitergehende Regelungen finden sich in der Vereinbarung über Auftragsverarbeitung nach § 28 Abs. 3 DSGVO.
- 12.2. Sämtliche zwischen den Parteien bei Vertragsabschluss getroffenen Regelungen sind in dem Vertrag einschließlich der Allgemeinen Geschäftsbedingungen und der jeweiligen Leistungsbeschreibung der FIDENTIA vollständig schriftlich niedergelegt.
- 12.3. Sollten einzelne Bestimmungen unwirksam oder undurchführbar sein, so berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen. Anstelle der unwirksamen Regelung tritt die entsprechende gesetzliche Regelung.
- 12.4. Gerichtsstand für alle im Zusammenhang mit diesem Vertrag stehenden Streitigkeiten ist Bamberg, sofern der Auftraggeber Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist.
- 13. Informationen nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**
- FIDENTIA ist nicht bereit und verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen.

FIDENTIA
Wärmemessdienst & Kabelservice GmbH
Maria-Ward-Straße 8, 96047 Bamberg
www.fidentia-service.de

Stand: 05/2022