



5. Mai 2015

## **Vereinbarung**

### **Online-Nutzung der e-Services-Geschäftskunden-Plattform von ewb**

#### **1. Vertragsgegenstand**

Die Online e-Services-Plattform von Energie Wasser Bern (ewb) wird auf [www.geschaeftskunden.ewb.ch](http://www.geschaeftskunden.ewb.ch) angeboten. Die Plattform ersetzt die bestehenden Dienstleistungen ewb.MONITOR, ewb.MONITOR.Online und ewb.REPORT. Nach Einwilligung der Kundin zu den vorliegenden Nutzungsbedingungen gelten bestehende, vertragliche Beziehungen zwischen der Kundin und ewb zu den oben aufgeführten Dienstleistungen als beendet. Alle anderen vertraglichen Beziehungen zwischen der Kundin und ewb gelten auch bei der Benützung der Online e-Services-Plattform unverändert weiter.

#### **2. Sammlung und Verwendung von Informationen der Online e-Services-Plattform**

Durch die Registrierung wird die Kundin Benutzerin der Online e-Services-Plattform von ewb. Dadurch erlaubt die Kundin ewb, Ihre Daten zu sammeln und für Marketingzwecke, zu verwenden. Gibt ewb die Daten der Kundin für Marketingzwecke an Dritte weiter, so werden diese vertraglich verpflichtet, Ihre Daten vertraulich und gemäss geltender Datenschutzgesetzgebung zu behandeln.

Grundsätzlich werden Kundendaten vertraulich behandelt und weder ausserhalb ewb weitergegeben noch Dritten zugänglich gemacht, es sei denn, das geltende Recht oder die Wahrung und Durchsetzung berechtigter Interessen von ewb machen eine Weitergabe Ihrer Daten nötig. ewb analysiert zudem, wie häufig die Kundin die Online e-Services-Plattform benutzt, um die Prozesse weiter optimieren zu können.

#### **3. Smart Meter**

Falls ewb bei der Kundin einen oder mehrere Smart Meter eingebaut hat und die Kundin bei der Registrierung ewb Ihre ausdrückliche Zustimmung erteilt hat, ist ewb berechtigt, pseudoanonymisierten Lastgangdaten auf einer höheren Systemebene den übrigen Kundendaten zuzuordnen und auszuwerten. Diese so erhobenen Lastgangdaten kann ewb für die Energieberatung der Kundin nutzen. Des Weiteren kann die Kundin mit den erhobenen Lastgangdaten Ihr Verbrauchsverhalten analysieren und optimieren.

ewb gewährleistet, dass für die Bearbeitung nur die erforderliche Mindestanzahl von Mitarbeitenden Zugang zu den zugriffsgeschützten Messdaten erhält.

#### **4. Einwilligung**

Mit dem Zugriff auf die Online e-Services-Plattform erklärt sich die Kundin mit der vorliegenden Online-Nutzungsvereinbarung (einsehbar auf [www.ewb.ch/nutzungsvereinbarung](http://www.ewb.ch/nutzungsvereinbarung)) sowie mit der Datenschutzerklärung von ewb (einsehbar auf [www.ewb.ch/datenschutzbestimmungen](http://www.ewb.ch/datenschutzbestimmungen)) einverstanden. Die Kundin willigt ein, dass ewb Ihre erhobenen Daten speichert und zum Betrieb der Online e-Services-Plattform, wie vorliegend aufgeführt, nutzen darf. Ist die Kundin mit der vorliegenden Online-Nutzungsvereinbarung nicht einverstanden, so ist darauf zu verzichten, die Geschäfte über die Online e-Services-Plattform abzuwickeln.

#### **5. Technische Massnahmen zur Sicherheit der Kundin**

Zur Abwicklung der Geschäfte über die Online e-Services-Plattform erhält die Kundin ein vom System automatisch erzeugtes Initialpasswort, das an die angegebene E-Mail-Adresse geschickt wird. Die E-Mail-Adresse stellt gleichzeitig den Benutzernamen dar. Eine sichere und geheime Aufbewahrung der Zugangsdaten ist daher für die Sicherheit unerlässlich. Die Transaktionen werden in einem Logfile auf der e-Services-Plattform gespeichert und gemäss obigen Angaben verwendet. Die Daten der Kundin werden durch folgende Massnahmen geschützt:

- Die Multi-Tier Architektur (Trennung von Präsentation- Geschäftslogik- und Datenzugriffsschicht) verhindert direkte Zugriffe auf das Backendsystem.
- Mittels Konfiguration ist es möglich einzelne Prozesse auf bestimmte IP-Adressen zu begrenzen. Administrative Prozesse können so zum Beispiel nur für das interne Netz freigeschaltet werden.
- Alle Seiten innerhalb der e-Services-Geschäftskunden-Plattform welche kundenspezifische Daten beinhalten, sind ausschliesslich über SSL verschlüsselte Verbindungen erreichbar.
- Sperrung des Nutzers nach 3-mal falsch eingegebenem Passwort.
- Die Verwaltung der Nutzerdaten geschieht ausschliesslich in der e-Services-Geschäftskunden Lösung. Die Passwörter werden verschlüsselt abgelegt und sind somit auch für Administrationsuser nicht sichtbar.

#### **6. Zugangswege**

Es besteht die Gefahr, dass Passwort und Zugangsdaten der Kundin Unbefugten zugänglich werden, wenn die Kundin für den Zugang im Internet die Internetadresse von ewb nicht direkt eingibt. Wir bitten Sie deshalb, unsere e-Services-Plattform nur mit folgenden Zugangsdaten zu benutzen: [www.geschaeftskunden.ewb.ch](http://www.geschaeftskunden.ewb.ch).

Wenn Sie unsere Online e-Services-Plattform durch andere Zugangswege benutzen, z.B. über das Anklicken von unterstrichenen Namen oder Hinweisen (Links) oder über den Zugang anderer Dienstleister, kann ewb dafür keine Haftung übernehmen.

#### **7. Nachrichtenfregabe und Korrektur**

Möchten die Kundin ihre Angaben (z.B. Kontakt E-Mail Adresse) korrigieren, so kann der persönliche Kundenberater kontaktiert oder eine E-Mail an [geschaeftskunden@ewb.ch](mailto:geschaeftskunden@ewb.ch)

geschickt werden. Die Daten können ebenfalls über die Online e-Services-Plattform unter der Rubrik „Passwort und Benutzerdaten ändern“ eigenständig angepasst werden.

## 8. Leistungen ewb

ewb erstellt eine Liste der vorhandenen Messpunkte der Kundin pro Medium (Strom, Erdgas, Fernwärme, Wasser). In Absprache mit der Kundin und unter Berücksichtigung der unten aufgeführten Preise, erteilt die Kundin ewb den Auftrag die gewünschten Messpunkte in der Online e-Services-Plattform anzuzeigen. Zu Testzwecken kann die Kundin die Dienstleistung zwei Monate nach Aufschaltdatum unentgeltlich nutzen. Erfolgt keine Kündigung der Dienstleistung nach Beendigung der Testphase in mündlicher oder schriftlicher Form an den jeweiligen Kundenberater oder per Mail an geschaeftskunden@ewb.ch, so wird die Dienstleistung zu den aufgeführten Preisen fortgeführt und verrechnet.

## 9. Preise

Es gelten nachfolgende Preise (exkl. MWST) für die Nutzung der Online e-Services-Plattform von ewb:

Preise pro Monat und Nutzer (CHF)		Verbrauchsmonitoring		
		1 – 2 MP* Monitor S	3 - 10 MP* Monitor M	11 – n MP* Monitor L
<b>Report</b>	<b>Ohne</b>	8.-	40.-	120.-
	<b>Report S</b>	13.-	45.-	125.-
	<b>Report M</b>	18.-	50.-	130.-
	<b>Report L</b>	individuell nach Aufwand	individuell nach Aufwand	individuell nach Aufwand

\*Messpunkt medienübergreifend (Strom, Erdgas, Fernwärme)

Die Rechnungsstellung erfolgt gemäss bestehender Praxis entweder monatlich oder jährlich an dieselbe Rechnungsadresse wie für die Stromlieferung unter der Sparte Elektrizität.

## 10. Sorgfaltspflichten der Kundin

Die sichere und geheime Aufbewahrung des Passwortes und der Benutzerdaten dienen Ihrer Sicherheit als Kundin. Wenn Sie den Verdacht haben, dass ein unbefugter Dritter Ihre Zugangsdaten kennen könnte, ändern Sie Ihr Passwort oder löschen Sie Ihren Zugang unverzüglich. Speichern Sie Ihren Benutzernamen sowie Ihr Passwort nicht ab, deaktivieren Sie insbesondere den Cache (lokaler Zwischenspeicher) des verwendeten Browsers oder löschen Sie ihn nach der Nutzung. Wir empfehlen Ihnen, ein kompliziertes Passwort (Zahlen, Sonderzeichen, Buchstaben – gemischt.) zu wählen. Dieses wird vom System automatisch verifiziert.

## **11. Keine Gewährleistung für Richtigkeit und Vollständigkeit**

ewb setzt alles daran, dass die Informationen auf der Online e-Services-Plattform zuverlässig sind. Es kann vereinzelt vorkommen, dass Informationen unvollständig sind. ewb kann nicht garantieren, dass Funktionen auf der Online e-Services-Plattform ohne Unterbruch funktionieren oder dass die Internetseite bzw. der jeweilige Server frei von Viren oder anderen schädlichen Bestandteilen ist.

## **12. Beendigung der Dienstleistung**

Die Online e-Services für Geschäftskunden können von der Kundin und von ewb mit einer Frist von 30 Tagen jeweils auf das Ende eines Monats gekündigt werden. Die Kündigung kann mündlich, schriftlich oder per E-Mail an den jeweiligen Kundenberater erfolgen. Liegt kein persönlicher Kundenberater vor, so kann die Kündigung per E-Mail an [geschaeftskunden@ewb.ch](mailto:geschaeftskunden@ewb.ch) erfolgen.

## **13. Veränderung der Messpunkte**

Die Kundin teilt ewb allfällige Änderungen bezüglich der Messpunkte (Eigentumswechsel, Übernahme weiterer Messpunkte, Aufgabe eines Messpunktes usw.) sowie allfällige die Kundin selbst betreffende Änderungen (Adressänderung, Änderung der Firma, usw.) mit.

## **14. Haftung**

ewb lehnt jede Haftung für direkte, indirekte oder Folgeschäden ab, die sich aus dem Zugriff auf die e-Services-Plattform, aus deren Benutzung bzw. aus einem verunmöglichten Zugriff ergeben.

## **15. Änderungen an der Online e-Services-Plattform**

ewb behält sich vor, jederzeit Verbesserungen oder Änderungen der e-Services-Plattform vorzunehmen oder die Dienstleistung einzustellen.

## **16. Änderungen der Nutzungsvereinbarung**

ewb kann diese Online-Nutzungsvereinbarung für die e-Services-Plattform jederzeit aktualisieren. Die gültige Vereinbarung ist jederzeit unter [www.ewb.ch/nutzungsvereinbarung](http://www.ewb.ch/nutzungsvereinbarung) abrufbar und gilt von der Kundin mit der Registrierung als akzeptiert.

Letzte Aktualisierung: Anfang Mai 2015