

## Zusatzbestimmungen HeyCare der Heyde (Schweiz) AG

vom 1. Juni 2026

### 1 Geltungsbereich

- 1.1 Die vorliegenden Zusatzbestimmungen („ZB“) enthalten die besonderen Bestimmungen für die von der Heyde (Schweiz) AG („Heyde“) unter der Bezeichnung „HeyCare“ vertriebenen Lösungen für Leistungserbringer im schweizerischen Gesundheitswesen (z.B. Spitex, Heime, Integrierte Versorger, Spitäler, Kliniken, Ärzte, Managed Care Organisationen, Sozialinstitutionen).
- 1.2 Sie gehen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) von Heyde vor, welche ergänzend zur Anwendung kommen.
- 1.3 Mit der Inanspruchnahme der Leistungen von Heyde erklärt der Kunde die Annahme dieser ZB für die von ihm bezogene, im Angebot näher bezeichnete Lösung (nachfolgend die „Lösung“).

### 2 Vertragsgegenstand und Leistungsumfang

- 2.1 Die Lösung besteht grundsätzlich darin, dass Heyde vom Kunden angelieferte Rohdaten aufbereitet und dem Kunden darauf beruhende Auswertungen, Kennzahlen und Darstellungen (nachfolgend die „Lieferobjekte“) in strukturierter Form, ggf. mit Graphiken, bereitstellt. Die Lösung wird in verschiedenen Ausprägungen angeboten, unter denen der Kunde bei der Bestellung wählen kann. Die Ausprägungen unterscheiden sich unter anderem in der Frequenz sowie der Art und Weise der Bereitstellung der Lieferobjekte (z.B. periodische Lieferung eines statischen (Excel-)Files vs. Online-Zugriff auf laufend aktualisierte Daten vs. automatisierte Verknüpfung mit Kundensystemen) sowie im Grad der Personalisierung gemäss kundenspezifischen Bedürfnissen.
- 2.2 Der genaue Leistungsumfang der vom Kunden gewählten Ausprägung der Lösung ergibt sich aus dem Angebot und aus der von Heyde unter [www.heyde.ch](http://www.heyde.ch) publizierten Leistungsbeschreibung in der jeweils gültigen Fassung. Heyde kann den Leistungsumfang jederzeit anpassen, sofern sich daraus für den Kunden keine unzumutbare Beeinträchtigung ergibt.
- 2.3 Auf Wunsch des Kunden und gegen separate Vergütung nach Aufwand erbringt Heyde auch Beratungsleistungen im Zusammenhang mit der Lösung, beispielsweise Support bei der Nutzung der Lösung sowie Abklärungen und Analysen aufgrund von ad-hoc-Anfragen des Kunden.
- 2.4 Die Aufbereitung der Rohdaten und die Bereitstellung der Lieferobjekte werden von Heyde zeitnah durchgeführt, können aber bis zu einem Monat und mehr (ab Vorliegen der kompletten und korrekten Daten) in Anspruch nehmen.

### 3 Initialprojekt; spätere Anpassungen

- 3.1 Bei der erstmaligen Inanspruchnahme der Lösung muss für den Kunden eine eigene Instanz aufgesetzt und parametrisiert werden. Die diesbezüglichen Leistungen verrechnet Heyde je nach Festlegung im Angebot nach Aufwand oder über eine pauschale Aufschaltgebühr, welche folgende Leistungen umfasst:
  - 3.1.1 Aufsetzen und Basis-Parametrisierung der Instanz gemäss Standardkonfiguration von Heyde;
  - 3.1.2 Einmaliger Plausibilitätscheck der Daten und Rückmeldung an den Kunden;
  - 3.1.3 Einmaliger Daten Health-Check und Rückmeldung an den Kunden.
- 3.2 Falls zur Erreichung der für die Aufbereitung erforderlichen Datenqualität der Rohdaten weitere Iterationen nötig sind, werden diese von Heyde separat nach Aufwand in Rechnung gestellt.
- 3.3 Zusätzliche, über die in Ziffer 3.1 beschriebenen Elemente hinausgehenden Leistungen im Rahmen des Initialprojekts sowie nach Abschluss des Initialprojekts allenfalls für den Kunden

notwendig werdende Anpassungsarbeiten an der Lösung werden zusätzlich zur pauschalen Aufschaltgebühr bzw. zur wiederkehrenden Pauschalvergütung separat nach Aufwand in Rechnung gestellt. Dies betrifft beispielsweise umfangreiche Neu-Harmonisierungen (Artikel, Kosten- & Lohnarten), Wechsel von Primärsystemen (Zeit-/Leistungserfassung, Lohn-, Finanz-Software, etc.), Zusatzaufwand wegen unvollständiger Datenlieferungen, Korrekturen der Primärdaten, Support (bspw. Login/Passwort), individuelle betriebliche Spezialthemen, Anpassungen ausserhalb der Standarderstellung, Schulungen, keine/unvollständige Implementierung des Finanzmanuals oder individuelle Abweichungs-Analysen.

- 3.4 Bei einem Wechsel eines Quellsystems durch den Kunden stellt Heyde den damit verbundenen Anpassungsaufwand separat nach Aufwand in Rechnung. Falls der Wechsel nicht auf den 31.12., sondern unterjährig erfolgt, behält sich Heyde das Recht vor, ihre Leistungen für das betreffende Jahr auszusetzen. In einem solchen Fall werden bereits bezahlte Gebühren, gegebenenfalls mit einem Abzug wegen bisheriger Mehraufwände, für das Folgejahr gutgeschrieben, und die laufende feste Vertragsdauer wird um ein Jahr verlängert. Auf Anfrage und nach Möglichkeit unterstützt Heyde den Kunden bei der Suche nach einer Alternative für das betroffene Jahr, in dem die Leistung ausgesetzt ist.

### 4 Leistungen bei Online-Zugriff

- 4.1 Die Bestimmungen dieser Ziffer 4 kommen zur Anwendung, falls die vom Kunden gewählte Ausprägung einen Online-Zugriff einschliesst.
- 4.2 Der Zugriff auf die Lösung erfolgt über Internet via die in der Leistungsbeschreibung festgehaltene Internet-Adresse (die „Website“). Der Kunde ist für die Bereitstellung seines Internet-Zugangs selbst verantwortlich. Für die Nutzung der Lösung ist eine Identifikation mittels Benutzernamen und Passwort erforderlich, die von Heyde zugeteilt werden.
- 4.3 Heyde erteilt dem Kunden das nicht ausschliessliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare und zeitlich auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht, die mittels der Website bereitgestellten Funktionen der Lösung durch Zugriff über das Internet selbst und für eigene Zwecke zu nutzen. Jede darüberhinausgehende Nutzung der Website ist untersagt. Dem Kunden ist es insbesondere nicht gestattet, Dritten in irgendeiner Form die Nutzung der Website bzw. der Lösung zu ermöglichen.
- 4.4 Für die Online-Nutzung der Lösung benötigt der Kunde eine Lizenz für die Software Qlik. Für diese gelten vorrangig die unter [www.qlik.com/product-terms](http://www.qlik.com/product-terms) publizierten Lizenzbestimmungen, zu deren Einhaltung sich der Kunde verpflichtet. Falls die entsprechende Lizenzgebühr nicht im Angebot separat ausgewiesen wird, ist ein (1) individuelles, durch einen einzigen, bezeichneten Nutzer verwendbares Login (inkl. Multifaktor-Authentifizierung MFA) in der jährlichen Pauschalvergütung für die betreffende Ausprägung der Lösung enthalten. Zusätzliche Nutzerlizenzen sind separat kostenpflichtig.

### 5 Besondere Bedingungen bei lokaler Installation oder Nutzung der Qlik Cloud

- 5.1 Gewisse Ausprägungen der Lösung beinhalten eine lokale Installation von Teilen der Lösung auf Systemen des Kunden oder eine Installation in der von Qlik betriebenen Qlik Cloud. In diesen Konstellationen gelten die Bestimmungen dieser Ziffer 5.
- 5.2 Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Lösungen mit lokaler Installation oder Nutzung der Qlik Cloud ist, dass der

Kunde Lizenzen und Leistungen im Zusammenhang mit Produkten des Herstellers Qlik ausschliesslich und exklusiv bei Heyde bezieht. Diese Voraussetzung muss permanent erfüllt sein. Falls der Kunde Leistungen auch von einem anderen Qlik-Partner (einschliesslich Freelancer o.ä.) beziehen will, so muss er vor dem ersten Zugang des anderen Qlik-Partners zu den Systemen, auf denen die Lösung betrieben wird, (i) die auf diesen Systemen installierten Komponenten der Lösung komplett löschen und diese Löschung gegenüber Heyde schriftlich bestätigen oder (ii) die Lösung in eine andere Ausprägung der Lösung ohne lokale Installation oder Installation in der Qlik Cloud konvertieren, wobei der daraus resultierende Migrationsaufwand von Heyde nach Aufwand in Rechnung gestellt wird.

5.3 Für Verstösse gegen vorstehende Ziffer 5.2 gilt Ziffer 10.4 der AGB, insbesondere die dort vorgesehene Konventionalstrafe.

## 6 Besondere Bestimmungen für die optionale Nutzung des Report-Generators von Mail & Deploy

6.1 Bei gewissen Ausprägungen der Lösung mit lokaler Installation hat der Kunde die Option, eine Lizenz für die Nutzung des Report-Generators des Drittherstellers Mail & Deploy (MaD Reporting GmbH, Kollergasse 6 Top 1, A-1030 Wien) zu Sonderkonditionen zu beziehen. Macht der Kunde von dieser Option Gebrauch, kommen (zusätzlich zu den Lizenzbedingungen von Mail & Deploy, siehe Ziffer 1.3 der AGB) die Bestimmungen dieser Ziffer 6 zur Anwendung.

6.2 Der Kunde darf den Report-Generator ausschliesslich im Zusammenhang mit der Lösung verwenden. Will der Kunde den Report-Generator auch im Zusammenhang mit anderen Datenquellen einsetzen, fallen die Sonderkonditionen weg, und der Kunde muss die Vollversion des Report-Generators zu den dann zum geltenden Standardkonditionen von Mail & Deploy (nach)lizenzieren.

6.3 Die weiteren mit den Sonderkonditionen verbundenen Nutzungseinschränkungen (Frequenz der Erstellung von Reports, Anzahl Empfänger, Anzahl Output-Dateien, etc.) sind in der Leistungsbeschreibung festgehalten.

6.4 Die Lizenz für den Report-Generator muss für eine Mindestdauer von drei Jahren gelöst werden. Die Kündigung bzw. Verlängerung richtet sich nach Ziffer 11.3. Veränderungen der Listenpreise des Herstellers seit der letzten Festlegung der Vergütung berechtigen Heyde zu einer entsprechenden Anpassung der Lizenzgebühren ab dem Verlängerungszeitpunkt.

## 7 Pflichten des Kunden

7.1 Der Kunde muss Heyde die erforderlichen Rohdaten rechtzeitig über SFTP-Transfer oder über einen anderen, angemessen verschlüsselten Transfer, der im Individualfall mit dem Kunden abgestimmt wird, zur Verfügung stellen.

7.2 Die Rohdaten müssen bezüglich Struktur, Umfang und Qualität der von Heyde vorgegebenen Schnittstellenspezifikation, in der zum Zeitpunkt der Übermittlung geltenden Fassung, sowie nachrangig den im Rahmen des Initialprojekts festgelegten Standards entsprechen; andernfalls (d.h. beispielsweise bei unvollständigen oder inhaltlich unstimmben Daten, bei fehlerhaften oder unzureichenden Dateiformaten, etc.) werden die daraus resultierenden Mehraufwände separat in Rechnung gestellt. Separat kostenpflichtig sind insbesondere inhaltliche Anpassungen an den Daten durch Heyde, welche der Kunde auch selbst in seinem Quellsystem vornehmen könnte. Heyde kann die Schnittstellenspezifikation jederzeit anpassen.

7.3 Falls der Kunde Heyde die Rohdaten trotz Mahnung nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig übermittelt, werden vereinbarte Liefertermine für die Lieferobjekte entsprechend der dadurch entstandenen Verzögerung hinausgeschoben,

und Heyde stellt den daraus resultierenden Mehraufwand separat in Rechnung. Falls Heyde in freiem Ermessen zum Schluss kommt, dass unter diesen Umständen eine Erstellung der Lieferobjekte für das betroffene Jahr nicht mehr angezeigt ist, kann Heyde die Leistungserbringung für das betreffende Jahr aussetzen. In einem solchen Fall werden bereits bezahlte Gebühren, gegebenenfalls mit einem Abzug wegen bisheriger Mehraufwände, für das Folgejahr gutgeschrieben, und die laufende feste Vertragsdauer wird um ein Jahr verlängert.

7.4 Der Kunde ist allein für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Rohdaten verantwortlich. Heyde prüft die Konsistenz der Daten lediglich in technischer Hinsicht im Hinblick auf die geplante Verarbeitung, nicht jedoch deren sachliche Richtigkeit.

7.5 Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, die Lieferobjekte auf ihre Richtigkeit zu prüfen. Wenn der Kunde Lieferobjekte als Entscheidungsgrundlage verwenden will, trifft er die entsprechenden Entscheide in eigener Verantwortung. Die Lieferobjekte stellen keine Beratung oder Empfehlung seitens Heyde dar, und der Kunde ist gehalten, die Richtigkeit der Lieferobjekte sowie die Korrektheit und Zweckmässigkeit seiner Entscheide gestützt auf andere Quellen zu validieren.

7.6 Der Kunde garantiert, dass

7.6.1 sämtliche durch ihn mittels der Lösung gespeicherten bzw. bearbeiteten Daten nicht rechts- oder sittenwidrig oder in anderer Weise anstössig sind, dass sie im Einklang mit sämtlichen anwendbaren rechtlichen Vorschriften (insbesondere Straf-, Datenschutz- und Sozialversicherungsrecht) erhoben wurden und dass durch ihre vertragsgemässe Bearbeitung durch Heyde keine Rechte Dritter (einschliesslich deren Privatsphäre und Ehre) verletzt werden;

7.6.2 er die Lösung und die Leistungen unter diesem Vertrag nur in vertragskonformer und rechtmässiger Weise und für rechtmässige Zwecke nutzt;

7.6.3 er mit der Lösung keine Daten bearbeitet, auf welche die Datenschutz-Grundverordnung der EU (DSGVO) anwendbar ist;

7.6.4 er auf seinen Geräten, die mit der Lösung verbunden sind bzw. auf diese zugreifen, alle nach dem aktuellen Stand der Technik angemessenen Schutzmassnahmen trifft (z.B. Schutz vor Viren und Malware, etc.), um Missbräuche und Störungen der Lösung zu verhindern;

7.6.5 er seine persönlichen Benutzeridentifikationen (Username und Passwort) angemessen schützt, Passwörter regelmässig ändert, und die Benutzeridentifikationen nicht an Dritte weitergibt oder Dritten zugänglich macht;

7.6.6 er sich jeglichen Verhaltens enthält, welche das ordnungsgemässe Funktionieren der Lösung beeinträchtigen könnte;

7.6.7 er in Bezug auf die Produkte von Qlik zur Kenntnis genommen und akzeptiert hat, dass (i) Qlik keine Haftung oder Verantwortung gegenüber dem Kunden übernimmt, (ii) es dem Kunden ausdrücklich untersagt ist, die Qlik-Produkte in einer anderen Weise als integriert in die Lösung zu verwenden, (iii) es dem Kunden ausdrücklich untersagt ist, Datenstrukturen zu verwenden, die nicht in den Qlik-Produkten enthalten sind, (iv) der Kunde die Lösung nicht unabhängig von den Qlik-Produkten verwenden darf, und dass (v) der Kunde die Qlik-Produkte nicht verkaufen, vermieten, unterlizenzieren, veröffentlichen, ausstellen, verleihen, vertreiben oder verleasen darf.

7.7 Der Kunde wird Heyde von sämtlichen Ansprüchen Dritter, Kosten und Schäden freistellen, die sich aus einer Verletzung

- von Ziffer 7.6 ergeben. Heyde ist ausserdem berechtigt, bei begründetem Verdacht eines Verstosses gegen Ziffer 7.6 ihre Dienstleistungen für den Kunden ohne Vorankündigung so lange einzustellen (insbesondere durch Blockierung des Zugangs zur Lösung), bis der rechtmässige Zustand wiederhergestellt ist. Das Recht von Heyde, bei einer Verletzung von Ziffer 7.6 den Vertrag aus wichtigem Grund fristlos zu kündigen, ist vorbehalten.
- 7.8 Die Identifikation eines autorisierten Nutzers erfolgt ausschliesslich anhand der Benutzeridentifikationen. Der Kunde ist für das Verhalten aller Personen, welche die Benutzeridentifikation des Kunden verwenden, wie für sein eigenes Verhalten verantwortlich.
- 7.9 Der Kunde ist verpflichtet, die mittels der Lösung gespeicherten und bearbeiteten Daten selbst regelmässig auf seinen eigenen lokalen Systemen zu speichern, um einen Datenverlust möglichst zu vermeiden.
- ## 8 Immaterialgüterrechte
- 8.1 Die Rechte an den vom Kunden mittels der Lösung gespeicherten und bearbeiteten Daten gehören dem Kunden. Der Kunde räumt daran Heyde die erforderlichen Rechte ein, damit Heyde die vertraglichen Leistungen erbringen und die Daten gemäss Ziffern 9.2 und 9.4 nutzen darf.
- 8.2 Die Rechte an den von Heyde spezifisch für den Kunden erarbeiteten Lieferobjekten stehen Heyde zu. Der Kunde erhält an diesen Lieferobjekten gegen Bezahlung der Vergütung ein zeitlich und örtlich unbeschränktes, nicht ausschliessliches Nutzungs- und Änderungsrecht zum Eigengebrauch.
- 8.3 Im Übrigen stehen alle Rechte an den bei der Vertragserfüllung von Heyde eingesetzten oder erstellten Arbeitsergebnissen (namentlich Urheber-, Patent-, Design- oder Markenrechte), insbesondere die Rechte an der für die Lösung eingesetzten Software und deren Verbesserungen, einschliesslich Quellcode, Programmbeschreibungen und Parametrisierungen, sowie das Eigentum an allen diesbezüglichen Dokumenten, Unterlagen oder Datenträgern, ausschliesslich Heyde bzw. deren Lizenzgebern zu. Der Kunde erhält an diesen Arbeitsergebnissen nur die in Ziffer 4 festgelegten beschränkten Nutzungsrechte.
- 8.4 Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass die Lösung Drittsoftware sowie Open Source-Software enthält.
- 8.5 Der Kunde hat in keinem Fall Anspruch auf Herausgabe des Quellcodes der für die Lösung und/oder die Website eingesetzten Software.
- 8.6 Es ist dem Kunden untersagt, Software, die teilweise oder ganz von Heyde entwickelt wurde, in irgendeiner Form zu dekompileieren, mit Umkehrtechnik (reverse engineering) zu bearbeiten oder in ein anderes Format umzuwandeln. Es ist dem Kunden ebenfalls untersagt, Software zu erarbeiten, die von Betriebsgeheimnissen von Heyde abgeleitet ist.
- 8.7 Heyde bleibt Eigentümerin des bei der Erfüllung des Vertrags entwickelten oder benutzten Know-hows, und es steht ihr frei, dieses unter Einhaltung der vereinbarten Geheimhaltungspflichten für jeden beliebigen anderen Zweck zu verwenden.
- ## 9 Daten und Datenschutz
- 9.1 Beide Parteien verpflichten sich zur Einhaltung des schweizerischen Datenschutzgesetzes. Gegenüber Heyde ist der Kunde dafür verantwortlich, die Personen, deren Daten mittels der Lösung bearbeitet werden, über die Bearbeitung der sie betreffenden Daten zu informieren und gegebenenfalls die dafür nötigen Einwilligungen einzuholen.
- 9.2 Heyde darf die Daten des Kunden nur für den Zweck und im Umfang bearbeiten, wie dies für die Erfüllung und Durchführung des Vertrages erforderlich ist. Ausserdem darf Heyde die Daten bearbeiten, um die Sicherheit der Lösung zu gewährleisten und um die Lösung zu verbessern und weiterzuentwickeln.
- 9.3 Heyde darf vollständig anonymisierte Daten sowie Metadaten, die bei Heyde im Zuge der Leistungserbringung von HeyCare-Lösungen anfallen und die keinerlei Rückschlüsse auf die Identität der betreffenden Kunden und deren Endkunden zulassen, für beliebige Zwecke verwenden, z.B. für statistische Auswertungen, Publikation von Kennzahlen und Marketing.
- 9.4 Weitere Einzelheiten zur zulässigen Bearbeitung von personenbezogenen Daten sind in der separaten Vereinbarung betreffend Auftragsdatenbearbeitung geregelt.
- 9.5 Heyde speichert die Daten des Kunden in der Schweiz.
- ## 10 Vergütung
- 10.1 Die Vergütung ist im Angebot geregelt.
- 10.2 Die Rechnungsstellung erfolgt wie folgt:
- 10.2.1 pauschale Aufschaltgebühr gem. Ziffer 3.1: bei der Bestellung im Voraus;
- 10.2.2 wiederkehrende feste Vergütungen: jährlich im Voraus;
- 10.2.3 Leistungen nach Aufwand und andere variable Vergütungen: monatlich im Nachhinein.
- 10.3 Wiederkehrende feste Vergütungen gem. Ziffer 10.2.2 können im Angebot an eine Messgrösse wie z.B. die Anzahl beim Kunden beschäftigter Vollzeitäquivalente (VZÄ) geknüpft sein. Wenn der Kunde in einem Vertragsjahr aufgrund der Zunahme dieser Messgrösse in eine höhere Vergütungskategorie kommt, ist Heyde berechtigt, die daraus resultierende Differenz zur bezahlten Vergütung rückwirkend für das ganze Vertragsjahr zusätzlich in Rechnung zu stellen. Die höhere Vergütungskategorie kommt dann auch für die Folgejahre zur Anwendung, unter Vorbehalt einer weiteren Zunahme der Messgrösse. Eine Abnahme der Messgrösse hat keine Auswirkungen auf die Vergütung.
- 10.4 Bei einer Vertragsverlängerung gem. Ziffer 11.3 kommen die im Zeitpunkt der Verlängerung geltenden Preise zur Anwendung. Heyde teilt diese dem Kunden auf Anfrage rechtzeitig mit.
- ## 11 Vertragsdauer und Kündigung
- 11.1 Die Vertragsdauer ist im Angebot geregelt.
- 11.2 Ohne anderslautende Vereinbarung ist der Vertrag fest abgeschlossen für drei Jahre ab Unterzeichnung des Angebots durch den Kunden.
- 11.3 Nach Ablauf der ersten festen Vertragsdauer verlängert sich der Vertrag automatisch um die gleiche Vertragsdauer, sofern er nicht (i) vom Kunden mit einer Frist von drei Monaten oder (ii) von Heyde mit einer Frist von 30 Tagen auf das Ende eines Vertragsjahrs gekündigt wird.
- 11.4 Der Vertrag endet ungeachtet einer vereinbarten festen Laufzeit automatisch, wenn ein Dritthersteller (insbesondere Qlik oder Mail & Deploy) die weitere Nutzung der erforderlichen Lizenzen untersagt.