PRODUKT:

ABC

INVESTMENT MANAGEMENT SYSTEM

SUPPORT- UND MAINTENANCE-VERTRAG

vom 4.9.20XX

zwischen
ABC Versicherungsgesellschaft AG
Musterstrasse 1
8000 Zürich

Nachfolgend „Kundin“

und
Softwarehersteller AG
Beispielgasse 1
8000 Zürich

Nachfolgend „Anbieter“

Telefon +41 44
info@softwarehersteller.com
www. softwarehersteller.com

Inhalt

1	Präambel	3
2	Vertragsbestandteile	3
3	Definitionen	3
4	Gepflegte Softwarehersteller-Software	3
5	Pflegeleistungen	4
6	Zusatzleistungen	6
7	Mitwirkungspflichten der Kundin	7
8	Vergütung	8
9	Nutzungsrechte	8
10	Vertragsdauer, Kündigung	9

1 Präambel

(1) Softwarehersteller entwickelt Software für das Investment & Wealth Management (nachfolgend „Softwarehersteller-Software“). Es handelt sich dabei um Standard-Software, die für den Einsatz bei einer Vielzahl von Kunden konzipiert ist. Diese kann auf die Verhältnisse der Kundin angepasst werden (Parametrisierung).

(2) Die Kundin hat mit einem separatem Lizenzvertrag und den jeweiligen Anlagen die Nutzungsrechte für die Softwarehersteller-Software erworben. Der vorliegende Support- und Maintenance-Vertrag (nachfolgend „Vertrag“) regelt die Wartung der Softwarehersteller-Software.

(3) Dieser Vertrag unterliegt den Bestimmungen des Rahmenvertrages vom 4.9.20XX.

2 Vertragsbestandteile

(1) Dieser Vertrag besteht aus dem vorliegenden Dokument sowie aus der Anlage 1.

3 Definitionen

(1) Release: Beinhaltet Fehlerbehandlungen sowie umfangreiche funktionale Änderungen/ Erweiterungen und Änderungen/Erweiterungen des Datenbankschemas gemäss langfristiger Release-Planung.

(2) Version: Dasselbe wie Release.

(3) Patches: Beinhaltet funktionale Änderungen/Erweiterungen als Ergänzung zum unmittelbar vorausgehenden Release.

(4) Hotfix: Beinhaltet kleinere funktionale Änderungen als Ergänzung zu einem Release oder einem Patch.

(5) Reaktionszeit: Zeitraum zwischen dem Eingang der Fehlermeldung der Kundin bei Softwarehersteller und dem Zeitpunkt des Beginns der Fehleranalyse. Zeiten ausserhalb der vereinbarten Bereitschaftszeiten werden nicht mitgerechnet.

(6) Bereitschaftszeiten: Hierbei handelt es sich um die Zeiten gemäss Ziffer 5 Absatz (4).

(7) Reparaturzeit: Zeitraum zwischen Beginn der Fehleranalysearbeiten und tatsächlicher Beseitigung des Fehlers oder Beschreibung einer für die Kundin zumutbaren Umgehungslösung.

4 Gepflegte Softwarehersteller-Software

(1) Gegenstand dieses Vertrags ist die Erbringung von Pflegeleistungen durch Softwarehersteller hinsichtlich der in den jeweiligen Anlagen zu diesem Vertrag aufgeführten Softwarehersteller-Software. Mängelansprüche innerhalb der Gewährleistung gemäss Ziffer 14 im Rahmenvertrag vom 4.9.20XX bleiben hiervon unberührt.

(2) Alle, nachträglich oder zusätzlich erworbenen Nutzungsrechte an der Softwarehersteller-Software werden automatisch Bestandteile dieses Vertrages.

(3) Die gepflegte Softwarehersteller-Software ist jeweils nur das aktuelle (Beispiel: 5.0) oder das diesem unmittelbar vorausgehende Release (Beispiel: 4.7). Etwaige Releases, die den

Regelungen gemäss Ziffer 8 Absätze (3) und (4) unterliegen, sind ebenfalls gepflegte Softwarehersteller-Software, ausgenommen von Pflegeleistungen, die durch rechtliche Anpassungen gemäss Ziffer 5 Absatz (6) verursacht werden.

(4) Voraussetzung der Pflege ist, dass die Kundin Dritt-Software wie Betriebssysteme, Datenbank-Software etc. in der jeweils aktuell von Softwarehersteller geforderten Version installiert hat. Softwarehersteller wird die Kundin rechtzeitig und mit genügend Vorlaufzeit mitteilen, welche Version der Dritt-Software benötigt wird. Üblicherweise wird an der im Juni/Juli eines jeden Jahres stattfindenden Kundentagung das neue Haupt-Release inkl. des Versionsstandes von benötigter Dritt-Software mit einer ca. 12 monatigen Vorlaufzeit angekündigt. Darüber hinaus kann die Kundin jederzeit aktualisierte Kompatibilitätsmatrizen (Softwarehersteller-Software Release x Betriebssystem Version und Softwarehersteller-Software Release x Datenbank-Software Version) für die eigene IT-Infrastrukturplanung von Softwarehersteller anfordern.

5 Pflegeleistungen

(1) Die Pflege erfolgt durch Übersendung von Releases und Patches zum Zweck der Fehlerbehandlung (sei es von Softwarehersteller festgestellte Fehler wie auch von der Kundin gemeldete Fehler) und zur Sicherstellung der Kompatibilität mit neuen Betriebssystem-Versionen, DB-Systemen und Netzwerksystemen, sofern die von Softwarehersteller unterstützen Plattformen (gemäss den unter Ziffer 4 Absatz (4) erwähnten aktuellen Kompatibilitätsmatrizen) verwendet werden. Ebenfalls inbegriffen sind Arbeiten und Leistungen von Softwarehersteller vor Ort bei der Kundin bei Fehlerbehebung im Sinne von Ziffer 5 Absatz (2), sofern eine Fehlfunktion eindeutig auf die Softwarehersteller-Software zurückzuführen ist und die Fehlerbehebung telefonisch oder über Remote Access nicht erbracht werden kann.

Soweit darüber hinaus neue Funktionalitäten entwickelt oder Verbesserungen des Komforts vorgenommen werden, ist Softwarehersteller berechtigt, aber nicht verpflichtet, diese im Rahmen dieses Vertrages der Kundin zur Verfügung zu stellen. Solche neue Funktionalitäten oder Verbesserungen des Komforts können auf Initiative mehrerer Kunden entwickelt werden, wobei Softwarehersteller entsprechende Arbeitsgruppen koordiniert und begleitet, die notwendigen Entwicklungsarbeiten offeriert und auf Grundlage einer zu vereinbarenden Kostenaufteilung unter den interessierten Kunden realisiert. Die Umsetzung kann durch optionale Softwarehersteller-Software-Module oder Parametrierung bestehender Softwarehersteller-Software-Teile erfolgen. Ob das jeweilige Release bzw. die gemäss Ziffer 4 Absatz (3) gewarteten Versionen durch die Neuerungen beeinflusst werden, ist von der jeweiligen Änderung der Softwarehersteller-Software abhängig.

Zu den Pflegeleistungen zählen weiterhin die Information und Dokumentationen zu Neuerungen oder Weiterentwicklungen, die Dokumentation von Änderungen und Auswirkungen von Releases und Patches und die Nachführung der Dokumentation der Softwarehersteller-Software.

(2) Fehlerbehandlung

Softwarehersteller behandelt innerhalb angemessener Frist unter Berücksichtigung der Fehlerklassen aufgetretene Fehler der Softwarehersteller-Software, die von der Kundin in nachvollziehbarer Form über das elektronische Ticketing-System (z.B. XXX von ZZZ Software, Inc.) gemeldet werden und bei Softwarehersteller reproduzierbar sind sowie Fehler der Benutzerdokumentation.

Ob ein Fehler vorliegt, richtet sich nach den für den vertragsgemässen Einsatz festgelegten Leistungen. Ein Fehler liegt dann vor, wenn…..

Die bei der Kundin für Fehlermeldungen verantwortliche Person ordnet …..

(3) Reaktions- und Reparaturzeiten

Es werden die folgenden Reaktions- und Reparaturzeiten innerhalb der Geschäftszeiten gemäss Absatz (4), vereinbart:

Bietet Softwarehersteller der Kundin zur Vermeidung oder Beseitigung von Fehlern der Softwarehersteller-Software oder zur Vermeidung von Ausfällen dritter Software, der Hardware oder von Peripheriegeräten eine neue Software-Version oder Software-Teile an, so hat die Kundin – innert angemessener Zeit, jedoch innerhalb der unter Ziffer 4 Absatz (3) genannten Release-Zyklen, zur Durchführung der eigenen Tests und Abklärungen – diese zu übernehmen und auf seiner Hardware gemäss den Installationsanweisungen von Softwarehersteller zu installieren.

(4) Hotline-Service (Second-Level-Support)

Softwarehersteller unterstützt den First-Level-Support der Kundin in Anwenderfragen (Second-Level-Support) hinsichtlich Nutzung der gepflegten Softwarehersteller-Software sowie zur Installation und Einführung von Patches und Korrekturen an schweizerischen Werktagen, Montag bis Freitag von 8.30 bis 17.30 Uhr (MEZ). Dienstleistungen zur Parametrisierung der Softwarehersteller-Software sind nicht Bestandteil des Hotline-Service. Diese können in Einzelfällen aber auch über diese erbracht werden und unterliegen dann der Kostenpflicht gemäss Anlage 1 unter Ziffer 3 Absatz (1).

(5) Pikett-Dienst

Der Pikettdienst stellt einen telefonischen Bereitschaftsdienst von Softwarehersteller dar, mit dem ausserhalb der Geschäftszeiten die telefonische Erreichbarkeit einer qualifizierten Ansprechperson gewährleistet wird. Die Ansprechperson soll die Kundin sofort beraten und unterstützen können. Sollte es erforderlich sein, kann die Ansprechperson innerhalb 1 Stunde nach der erfolgten Kontaktaufnahme per Remote Access auf die Softwarehersteller-Software beim Kunden zuzugreifen. Die jeweilige Ansprechperson wird per Telefon unter einer vorab vereinbarten Telefonnummer kontaktiert. Die Kontaktaufnahme per E-Mail ist nicht ausreichend.

Softwarehersteller ist zur Bereitstellung von Pikett-Diensten nicht verpflichtet und wird diese Bereitschaftsdienste ausschliesslich in planbaren Ausnahmensituationen (Release-Wechsel, Migration, Periodische Verarbeitungen, etc.) oder im gegenseitigen Einverständnis von Softwarehersteller und Kundin anbieten.

Die Anfrage für den Pikett-Dienst muss spätestens …. in Rechnung gestellt.

Im Falle einer systemseitigen Unterstützung wird die Kundin die Ansprechperson umgehend schriftlich (z.B. E-Mail) über die Beendigung des Arbeitseinsatzes informieren. Ab diesem Zeitpunkt steht die Ansprechperson wieder für die telefonische Kontaktaufnahme zur Verfügung. Sofern die Mitteilung durch die Kundin über den beendigten Arbeitssatz unterbleibt, wird zusätzlich zu den Kosten für den Pikett-Dienst der vertraglich vereinbarte Stundensatz in Rechnung gestellt.

(6) Releases und Patches

Releases und Patches umfassen die Übersendung der neuesten Version der Softwarehersteller-Software, inklusive der eventuell damit verbundenen Ergänzungen oder Änderungen der Benutzerdokumentation. Die Installation erfolgt in Absprache mit Softwarehersteller durch die Kundin. Softwarehersteller stellt gegenwärtig pro Jahr 2 neue Releases (ein Haupt-Release, insbesondere mit neuen Funktionalitäten, grundsätzlich im Juni

und ein Zwischen-Release, insbesondere zur Umsetzung gesetzlicher Änderungen, grundsätzlich im November) zur Verfügung.

(7) Rechtliche Anpassungen

Softwarehersteller wird die Softwarehersteller-Software an sich ändernde in der Schweiz verbindliche gesetzliche Regelungen für schweizerische Fondsleitungen und für das Asset Management einer schweizerischen Versicherung und schweizerischen Pensionskasse innerhalb einer angemessenen Frist (im Regelfall 3 bis 6 Monate, in Ausnahmefällen bis zu 1 Jahr) anpassen, sofern …… sie die Softwarehersteller-Software nicht innert der gesetzlichen Frist anpassen kann, mindestens Umgehungslösungen zur Verfügung stellen.

Softwarehersteller überwacht die Entwicklung der massgebenden gesetzlichen Rahmenbedingungen und evaluiert deren Auswirkungen auf den Anpassungs- oder Nachführungsbedarf der Softwarehersteller-Software, soweit es sich nicht um individuell für die Kundin geltende Anforderungen handelt. Ausgenommen sind ……. wobei die Kundin für die gesetzeskonforme Ausübung seiner Tätigkeit selber verantwortlich bleibt.

Voraussetzung für eine Anpassung der Softwarehersteller-Software ist in jedem Fall die schriftliche Information der Kundin an Softwarehersteller, ob eine gesetzliche Änderung für die Kundin relevant ist sowie die schriftliche Bekanntgabe der detaillierten Anforderungen durch die Kundin, sofern eine Abweichung zu der von Softwarehersteller vorgesehenen Standardregelung gewünscht wird. In der Praxis tritt Softwarehersteller in den Dialog mit der Kundin, um das weitere Vorgehen zur Umsetzung gesetzlicher Änderungen gemeinsam abzustimmen. Darüber hinaus wird Softwarehersteller die Kundin zeitnah informieren, sollte eine Arbeitsgruppe zur Analyse von gesetzlichen Änderungen einberufen werden. In Abhängigkeit von der Anzahl verbindlicher Zusagen für eine Umsetzung des Arbeitsgruppenergebnisses und vom Implementierungsaufwand zieht Softwarehersteller eine Kostenteilung unter den Teilnehmern der Arbeitsgruppe in Betracht. Der Kundin steht es frei, an einer Arbeitsgruppe teilzunehmen. Softwarehersteller spezifiziert die Umsetzung der gesetzlichen Anforderungen in der Softwarehersteller-Software. Auf Basis dieser Anforderungen beziffert Softwarehersteller nach bestem Wissen und in angemessener Weise den Anpassungsaufwand und übernimmt 50% der damit verbundenen Kosten, sofern eine Auftragserteilung durch die Kundin erfolgt und keine abweichende Kostenteilung im Zuge einer einberufenen Arbeitsgruppe vereinbart wurde.

Eine Anpassung der Softwarehersteller-Software entfällt, wenn die Anpassung für Softwarehersteller unzumutbar ist. Für Softwarehersteller unzumutbar sind insbesondere Änderungen gesetzlicher Regelungen,

- die Vermögensteile betreffen, die ….
- …. Teil von Investment Compliance Country Rule Sets) selbst umsetzen kann;
- die Kundin-spezifisch ausgeprägt sind.

Die jährlichen Wartungsgebühren gemäss Anlage 1 beinhalten die Pflege und Aktualisierung von Business Rules als Teil von Investment Compliance Country Rule Sets, deren Nutzung durch die Kundin im Software-Lizenzvertrag vom 4.9.2015 vertraglich geregelt ist, inklusive Umsetzung von regulatorischen Änderungen in den Rule Sets.

6 Zusatzleistungen

(1) Softwarehersteller wird auf Wunsch der Kundin weitere Dienstleistungen, die mit der Softwarehersteller-Software in Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen nach Ziffer 5 enthalten sind, nach Aufwand gegen separate Vergütung erbringen oder erbringen

lassen. Vorbehaltlich anderweitiger ausdrücklicher Vereinbarung richtet sich die Vergütung nach den jeweils aktuellen Dienstleistungspreisen von Softwarehersteller. Dies gilt insbesondere für:

- Arbeiten und Leistungen von Softwarehersteller vor Ort bei der Kundin, die über die Pflegeleistungen unter Ziffer 5 Absatz (1) und (2) hinausgehen;
- Arbeiten und Leistungen im Zusammenhang mit nicht von diesem Vertrag erfasster Software (keine Softwarehersteller-Software und keine von Softwarehersteller mitgelieferte Software);
- Arbeiten, die auf Anforderungsänderungen, z.B. Spezifikationsänderungen einer Schnittstelle, seitens des Auftraggebers oder eines Dritten resultieren;
- sämtliche Arbeiten und Leistungen, die auf Anforderung der Kundin ausserhalb der Geschäftszeiten von Softwarehersteller vorgenommen werden und nicht nach Ziffer 5 erforderlich sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch unsachgemässe Behandlung der gepflegten Softwarehersteller-Software und/oder Obliegenheitsverletzungen der Kundin, beispielsweise Nichtbeachtung von Gebrauchsanweisungen (z.B. Benutzerhandbuch), erforderlich werden, gleichgültig, ob diese durch die Kundin, seine Erfüllungsgehilfen oder andere von Softwarehersteller nicht autorisierte Personen erfolgt sind;
- Arbeiten und Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von Softwarehersteller zu vertretende Umstände – insbesondere durch Naturereignisse, kriegerische Einwirkungen, Tarifauseinandersetzungen und ähnliche Ereignisse verursachte Betriebsstörungen – erforderlich werden;
- Arbeiten und Leistungen, die im Zusammenhang mit der Installation eines an die Kundin überlassenen Releases/Patches/Hotfixes notwendig sind, Einweisung und Schulung bzgl. dieser Softwarehersteller-Software-Stände;

(2) Softwarehersteller verpflichtet sich bei Bedarf die oben aufgeführten Zusatzleistungen (soweit sie die Softwarehersteller-Software betreffen) während der Mindestdauer des vorliegenden Vertrages zu erbringen. Darüber hinaus ist Softwarehersteller nicht verpflichtet, Leistungen, die nicht Gegenstand dieses Vertrags sind, insbesondere die vorstehend genannten Leistungen, zu erbringen. Softwarehersteller wird sich aber im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten bemühen, die Kundin insoweit zu unterstützen, als dies zur sinnvollen wirtschaftlichen Nutzung der Softwarehersteller-Software erforderlich ist.

7 Mitwirkungspflichten der Kundin

(1) Die Kundin wird Softwarehersteller bei der Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten auf eigene Kosten unterstützen. Insbesondere gelten folgende Mitwirkungspflichten:

- Unterhaltung einer internen Anlaufstelle für den Benutzer-Support (First-Level-Support); Softwarehersteller wird somit von der direkten Anwenderbetreuung befreit und hat ausschliesslich Kontakt mit dem internen Support (geschulter und kompetenter Key-User) der Kundin;
- Fehlermeldungen haben nur durch den von der Kundin jeweils namentlich zu bezeichneten Verantwortlichen oder in dessen Abwesenheit durch den benannten Vertreter zu erfolgen;
- Fehler der Softwarehersteller-Software sind Softwarehersteller unverzüglich und nachvollziehbar dokumentiert über das elektronische Ticketing-System (z.B. ZZZ von ABC

Software, Inc.) von Softwarehersteller oder, sofern dieses nicht zur Verfügung steht oder von der Kundin nicht genutzt werden kann, auf einem anderen der Kundin zumutbaren Weg zu melden; bei Fehlern der Fehlerklasse 1 kann diese Meldung vorab auch telefonisch erfolgen, befreit jedoch die Kundin nicht von der Erfassung im vorgesehenen Ticketing-System;

- Softwarehersteller ist für die Fernwartung ein Online-Zugriff zum System und zur Softwarehersteller-Software-Bibliothek der Kundin zu gewähren, soweit dies für Wartungsarbeiten erforderlich ist;
- Bei einer Nacherfüllung vor Ort ist Softwarehersteller ungehinderten Zugang zur Softwarehersteller-Software zu verschaffen und, soweit erforderlich, sind andere Arbeiten an der betroffenen Softwarehersteller-Software oder im Netz einzustellen;
- Sofern es für die Problemlösung unerlässlich ist, dass die von der Kundin erarbeiteten Daten Softwarehersteller vorliegen, oder auf Verlangen ist Softwarehersteller eine (anonymisierte) Kopie der mit der Softwarehersteller-Software verwalteten Daten (Datenbank-Backup) per Datenträger oder online zu übermitteln;
- Die notwendigen Ressourcen wie Personal, Maschinenzeit, Datenträger, Dokumentationen und Arbeitsmittel sind von der Kundin im Rahmen des Zumutbaren und soweit geschäftsüblich zur Verfügung zu stellen;
- Gemeinsam vereinbarte Richtlinien über die Benutzung von Software-Systemen, Dokumentationen von Ausnahmezuständen und Fehlermeldungen sind einzuhalten;
- ….

(2) Bei den vorstehend genannten Mitwirkungspflichten handelt es sich um wesentliche Vertragspflichten. Verletzt die Kundin seine Mitwirkungspflichten, so ist Softwarehersteller nach Abmahnung der Kundin mit erfolgloser Ansetzung einer Nachfrist von 1 Woche während der Dauer der Pflichtverletzung sowie für deren Folgen nicht zu einer Leistungserbringung verpflichtet. Die Abmahnung hat schriftlich zu erfolgen und muss die Verletzung der Mitwirkungspflicht und deren Folgen konkret beschreiben. Durch eine Pflichtverletzung begründete Leistungen werden von Softwarehersteller nach Aufwand in Rechnung gestellt.

8 Vergütung

(1) Die Vergütung der vertragsgegenständlichen Leistungen sowie die Zahlungskonditionen bestimmen die Parteien in den jeweiligen Anlagen dieses Vertrages.

(2) Die Vergütung wird, sofern nicht anders vereinbart, jährlich im Voraus in Rechnung gestellt.

(3) Ist die Kundin mit der Einführung eines von Softwarehersteller gewarteten Releases gemäss Ziffer 4 Absatz (3) im Rückstand, erfolgt die Pflege des alten Haupt-Releases bis zu einer Frist von XXX Monaten und die Pflege des alten Zwischen-Releases ab dem letzten Patch bis zu einer Frist von XXX Monaten ohne zusätzliche Gebühren.

(4) Bei einem Rückstand für das Haupt-Release von mehr als XX Monaten, jedoch nicht länger als XXX Monate, kann Softwarehersteller eine zusätzliche Gebühr in Höhe von ….

9 Nutzungsrechte

(1) Softwarehersteller räumt der Kundin an sämtlichen nach diesem Vertrag zu erbringenden Leistungsergebnissen, insbesondere Releases, Patches und Hotfixes die gleichen Nutzungsrechte ein, die im Rahmenvertrag vom 4.9.20XX eingeräumt werden.

10 Vertragsdauer, Kündigung

(1) Dieser Vertrag und seine Anhänge treten – unter Voraussetzung der Produktivabnahme der mit Unterstützung von Softwarehersteller gemäss separaten Verträgen einzurichtenden Softwarehersteller-Software (inkl. Schnittstellen, Reports, Datenmigration) – mit der Unterzeichnung durch beide Vertragspartner in Kraft und sind, sofern nicht anders vereinbart, auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Die definierten Leistungen sind ab Abnahme der lizenzierten Softwarehersteller-Software zu erbringen.

(2) Die Kundin hat das Recht, diesen Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten jeweils zum Ende des Kalenderjahrs zu kündigen.

(3) Softwarehersteller kann diesen Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten jeweils zum Ende des Kalenderjahrs kündigen, erstmals XX Jahre nach Abnahme der Softwarehersteller-Software gemäss.

(4) Das Recht der Parteien zur Kündigung dieses Vertrags aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt vor, wenn eine der Parteien ihre Vertragspflichten schwerwiegend verletzt, so etwa bei einer Verletzung der Urheberrechte von Softwarehersteller durch die Kundin.

Kunde AG	Softwarehersteller AG ,