

Vertrag

Über Hosting und Betrieb der Serverinfrastruktur, Wartung, Support und Pflege der Software der
App/Webseite/Software

zwischen

Auftraggeber

FirmenName AG
Strasse XY
3011 Bern

nachstehend als «FirmenName»

und

Auftragnehmer

Swiss Digital AG
Hardturmstrasse 161
8005 Zürich

nachstehend als «Swiss Digital»

We simplify life by trusting in mobile technologies

1 Umfang des Vertrags

Dieser Vertrag beinhaltet Hosting und Betrieb der Serverinfrastruktur sowie Wartung, Support und Pflege der von Swiss Digital erstellten Software **App/Webseite/Software**.

2 Leistungen von Swiss Digital

2.1 Hosting & Betrieb Serverinfrastruktur

Swiss Digital hostet und betreibt für **FirmenName** die Serverinfrastruktur der **App/Webseite/Software** auf einem Server, der von Swiss Digital gewartet, betrieben und überwacht wird, inkl. Backup aller für eine Wiederherstellung des Systems notwendigen Daten, sowie dem Einspielen von Sicherheitsupdates vom Betriebssystem und Anwendungen.

Der Server wird auf der privaten Cloud-Infrastruktur von Swiss Digital in unserem Datacenter beherbergt und ist direkt mit dem Equinix Zürich IBX® Data Center und ColoZueri Data Center in Zürich über redundante Glasfaserringe verbunden. Die Sicherheit ist gewährleistet mit unterbrechungsfreier Stromversorgung (Backup Generator), schneller Internetanbindung, vor Ort Security, Kameraüberwachung, Einbruch-, Hochwasser- und Brandschutz, sowie High-end Alarm- und Kühlungssystemen.

Hosting & Betrieb der Serverinfrastruktur beinhalten:

- Überwachung der Serverinfrastruktur
- Einspielen von Sicherheitsupdates
- Analyse von Fehlermeldungen
- Überprüfen der Backups
- Früherkennung von Angriffen
- Analyse der Zugriffs-Statistiken
- Archivierung von Logfiles und Statistiken
- Allgemeine Wartungsarbeiten
- Konfigurationsanpassungen

2.2 Wartung, Support & Pflege der Software

FirmenName überträgt Swiss Digital die Wartung, den Support und die Pflege folgender durch Swiss Digital erstellter Software:

- **XY iOS App** (iPhone), Betriebssystemversionen 12.0 bis 14.X
- **XY Android App**, Betriebssystemversionen 5.0 bis 10.X
- **XY App** Backend System

Die Wartung beinhaltet während des gesamten System Lifecycles der Versionen **1.0, X.X**:

- Sicherstellen der Funktionsfähigkeit der Apps, inkl. Früherkennung bei neuen Betriebssystemversionen von **iOS und Android**.
- Aufnahme, Beantwortung und Nachstellung von Supportanfragen (**Third Level**)
- Fehlerbehebungen (erhebliche, unerhebliche)
- Kommunikation mit **FirmenName**.
- Bereitstellung von (Test-)Releases

2.3 Vorgehen bei Wartung, Support und Pflege

Qualifikation eines Mangels:

- Die verantwortliche Person seitens **FirmenName** meldet den durch **FirmenName** vorqualifizierten Mangel.
- Die verantwortliche Person seitens Swiss Digital entscheidet gemeinsam mit dem Verantwortlichen von **FirmenName** über die Priorität des Mangels.

Meldung des Mangels:

- Prioritäten 1 und 2 werden zuerst mittels Telefon gemeldet und danach durch die verantwortliche Person von **FirmenName** erfasst und per Email (XX) zugesendet (eintreffende Emails auf dieser Adresse erstellen automatisch einen Eintrag in unserem Ticketsystem).
- Priorität 3 wird durch die verantwortliche Person von **FirmenNamen** erfasst und per Email (XX) zugesendet.
- Bei der Meldung müssen zwingend die Versionen des Geräts, des Betriebssystems sowie der App gemeldet werden.

2.4 Feature & Change Requests

Im Falle von Änderungen und neuen Anforderungen kommt das Change Request Management zum Einsatz. Aufwändige Veränderungen werden dabei als Projekt realisiert. Für den Erfolg des Change Request Managements und übergeordnet für das Projekt ist es entscheidend, dass eine enge Zusammenarbeit zwischen dem Kunden und Swiss Digital besteht.

3 Wartungs- und Pflegebereitschaftszeit, Reaktionszeit, Störungsbehebungszeit

Folgende Termine sind verbindlich und verzugsbegründend:

3.1 Bürozeiten = Pflegebereitschaftszeit

Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr MEZ, allgemeine Feiertage der Schweiz ausgenommen.

3.2 Störungsprioritäten und Zeiten

Jeder Störung wird eine der folgenden Prioritäten zugeordnet. Die Störungsbehebung erfolgt gemäss Tabelle (1 = Störungsmeldung; 2 = Reaktion; 3 = Intervention; 4 = Störungsbehebung; 5 = Korrektur):

	1	2	3	4	5
Priorität 1, Critical (erheblicher Fehler) Ausfall oder Störung des Systems. Das System kann nicht produktiv genutzt werden. Das Problem beeinträchtigt den Betrieb in einer Weise, die unverzügliche und dauernde Aufmerksamkeit/Reaktion erfordert.	X	X + 2 h	X + 4 h	X + 24 h	X + 3 Mt
Priorität 2, Major (erheblicher Fehler) Ernsthafte Störung des Systems (Ausfall oder Störung von wichtigen Funktionen) Das Problem beeinträchtigt den Betrieb in einer Weise, die unverzügliche Aufmerksamkeit/Reaktion erfordert.	X	X + 2 h	X + 6 h	X + 48 h	X + 3 Mt
Priorität 3, Minor (kein erheblicher Fehler) Eine Abweichung oder ein Versagen, das ein vernachlässigbares „Feature“ oder eine vernachlässigbare Funktion des Produktes beeinträchtigt oder untauglich macht. Die Auswirkung ist minimal oder hat keinen Einfluss auf den Betrieb.	X	X + 1 AT	X + 3 AT	X + 10 AT	X + 3 Mt

3.3 Reaktionszeit

Vor Ablauf dieser Zeitperiode nach der ersten Kontaktaufnahme, muss eine erste Antwort von einem Systemspezialisten von Swiss Digital mittels Telefon und/oder Email (gemäss 2.3) erfolgen.

3.4 Interventionszeit

Vor Ablauf dieser Zeitperiode muss ein erstes Eingreifen um das Problem zu lösen durch einen Systemspezialisten von Swiss Digital erfolgen.

Zur Berechnung der Interventionszeit werden nur die Bürozeiten berücksichtigt; der Rest der Behebungszeit läuft grundsätzlich am nächsten Arbeitstag ab Beginn der Bürozeit weiter. Auf Verlangen des Auftraggebers werden jedoch bei erheblichen Störungen Supportarbeiten, die während der Bürozeiten begonnen wurden, aber noch nicht fertig gestellt sind, ausserhalb der Bürozeiten beendet.

3.5 Störungsbehebung

Zeit, bis das Problem erfolgreich gelöst und beseitigt wurde:

Zeitperiode, in welcher das System wieder eine Gebrauchsfähigkeit und Tauglichkeit entsprechend dem Zustand vor der Störung aufweist ("sauberes Laufen").

Apple prüft alle iOS App Updates. Die Störungsbehebung kann sich bei iOS Apps um die Zeit verzögern, die Apple für die Durchführung der Prüfung verwendet.

3.6 Korrektur

Zeitperiode in welcher die Ursache der Störung (ohne „Workarounds“) behoben ist, um weitere Störungen zu vermeiden, resp. die Systemspezifikation (ohne Workaround) zu erfüllen.

Unterbruch der Fristen (Reaktionszeit, Fehlerbehebungszeit):

Die Fristen können nicht durch Ablauf der Pflegebereitschaftszeit unterbrochen werden, sondern gelten absolut, sofern die Fehlermeldung innerhalb der Pflegebereitschaftszeit erfolgt ist. Erfolgt eine Fehlermeldung ausserhalb der selbigen, beginnen die Fristen ohne Unterbruchmöglichkeit mit dem Beginn der nächsten Bereitschaftsperiode zu laufen.

4 Vergütung

4.1 Wiederkehrende Kosten, monatlich

Die Vergütung setzt sich wie folgt zusammen (CHF exkl. MWST):

Hosting & Betrieb Serverinfrastruktur	XX
Wartung, Support & Pflege (Xh pro Monat, innerhalb Bürozeiten)	XX
Feature & Change Requests (0h pro Monat)	0
Total pro Monat	XX

Was über die Xh pro Monat hinausgeht, wird separat verrechnet (CHF pro Stunde exkl. MWST):

innerhalb Bürozeiten	XX
ausserhalb Bürozeiten	
ab 17.00 Uhr	+25%
ab 20.00 Uhr	+50%
an Sonn-/Feiertagen	+100%

4.2 Feature & Change Requests

Feature und Change Requests gehören nicht zu Wartung, Support und Pflege. Um von FirmenName gewünschte oder zu vertretende Änderungen umzusetzen, werden XX Stunden pro Monat bzw. XX Stunden pro Jahr veranschlagt. Nicht bezogene Stunden verfallen nach Ablauf des Kalenderjahres.

Die Vergütung für Features und Change Requests durch qualifiziertes Personal, die über die XX Stunden pro Jahr hinausgehen, setzt sich wie folgt zusammen (CHF pro Stunde exkl. MWST):

innerhalb Bürozeiten	XX
ausserhalb Bürozeiten	
ab 17.00 Uhr	+25%
ab 20.00 Uhr	+50%
an Sonn-/Feiertagen	+100%

Nach Ausschöpfung von 75 Prozent des Jahreskontingents wird FirmenName durch Swiss Digital eine Meldung gemacht.

4.3 Zahlungsplan

Die Leistungen und die dafür geschuldete Vergütung beginnen ab 1. Oktober 2020 (Monat der öffentlichen Aufschaltung des Systems).

Es gilt folgender Zahlungsplan:

- Die wiederkehrenden Beträge werden jeweils monatlich im Voraus in Rechnung gestellt.
- Beträge nach Aufwand werden jeweils monatlich in Rechnung gestellt.
- Alle Beträge ohne MWST, zahlbar jeweils innert 15 Tagen netto.

5 Kontaktpersonen und Kommunikation

Die Kommunikation erfolgt in schriftlicher Form bzw. per Email adressiert an die nachstehende Kontaktperson respektive an die Support Emailadresse, welche mit dem Ticketsystem der Swiss Digital verknüpft ist (gemäss 2.3):

Kommerziell XX
Email: XX

Support & Betrieb Swiss Digital AG
Telefon: XX
Email: XX

Ändert eine Kontaktperson, erfolgt eine schriftliche Mitteilung an die andere Partei.

6 Erfüllungsort

Wartungsort ist Zürich. Pflegeort ist Zürich.

7 Besondere Vereinbarungen

7.1 Datenschutz

Aus Datenschutzgründen verbleiben defekte nichtflüchtige Speicher wie z.B. Disks mit Projektdaten nach dem Austausch unentgeltlich im Eigentum von Swiss Digital.

8 Inkrafttreten des Vertrages und Vertragsänderungen

Der Vertrag umfasst die Versionen 1.0, 1.1, 1.2, 2.0 und 2.1 der iOS- und Android-App und tritt mit der Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien in Kraft.

Ergänzungen und Änderungen des Vertrages und dessen Vertragsbestandteile sind nur gültig, wenn sie von den Vertragsparteien schriftlich vereinbart werden. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftlichkeitsvorbehaltes.

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages lückenhaft, rechtlich unwirksam oder aus Rechtsgründen undurchführbar sein, so wird die Gültigkeit des Vertrages im Übrigen davon nicht berührt. Die Vertragsparteien werden in einem solchen Falle eine Vereinbarung treffen, welche die

betreffende Bestimmung durch eine wirksame, wirtschaftlich möglichst gleichwertige Bestimmung ersetzt.

9 Vertragsdauer

Der Vertrag dauert mindestens **24 Monate**. Die gegenseitige Kündigungsfrist beträgt 3 Monate. Vertragsbeginn ist der **1.10.2020**.

10 Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Zürich.

11 Ausfertigung

Die Vertragsurkunde wird zweifach ausgefertigt. Jede Vertragspartei erhält ein unterzeichnetes Exemplar.

FirmenName AG

Swiss Digital AG

.....

[Ort, Datum]

.....

Auftraggeber

.....

[Ort, Datum]

.....

Auftragnehmer