

## Coresystems FSM Cloud (SaaS) Vertrag

Dieser Vertrag für Coresystems Field Service Management Cloud (SaaS) besteht zwischen Coresystems FSM AG, Dorfstrasse 69, 5210 Windisch, Schweiz, ("Coresystems") und das in der Bestellung bezeichnete Unternehmen ("Kunde" oder "Partei"), zusammen "die Parteien".

### Artikel 1 – Zweck

Der Zweck dieses Vertrags ist die Bedingungen und Konditionen, die mit der Lizenzierung der Software as a Service (nachfolgend "SaaS") und damit zusammenhängender Leistungen zu definieren, die für Bestellungen im Rahmen dieses Vertrags gelten. Die hierin referenzierten Anhänge A und B sind integraler Bestandteil dieses Vertrags.

### Artikel 2 – Vertragsdefinitionen

"Software as a Service" besteht aus Systemadministration, Systemmanagement und System Überwachungsaktivitäten, die Coresystems für Coresystems Programme leistet. Dies beinhaltet das Recht, Coresystems Programme zu nutzen, den Support für diese Coresystems Programme, sowie jegliche weiteren Dienstleistungen durch Coresystems, wie in der Bestellung definiert (zusammenfassend "Leistungen(en)", "Lösung(en)" oder "Service(s)").

"Programm Dokumentation" bezieht sich auf die Programm Betriebsanweisung, sowie jegliche weiteren Unterlagen die von Coresystems als Teil der Leistungen bereitgestellt werden.

"Coresystems Programme" bezieht sich auf die Softwareprodukte, die Eigentum von Coresystems sind oder von Coresystems vertrieben werden und zu denen Coresystems dem Kunden als Teil der Leistungen Zugang gewährt, einschliesslich der Programmdokumentation, sowie auf alle Programmupdates, die im Rahmen der Services bereitgestellt werden. Der Begriff "Coresystems Programme" umfasst jedoch keine separat von Dritten lizenzierte Technologie.

"Nutzer" oder "Kundennutzer" sind die Personen, die vom Kunden oder im Auftrag des Kunden zur Nutzung der Leistungen gemäss der Definition in der Bestellung autorisiert wurden.

"Kundendaten" bezieht sich auf die vom Kunden oder Kundennutzern im Produktivsystem erfassten und gespeicherten Daten.

"Bestellung" beschreibt die Auftragsbestellung, die durch die Parteien unterschrieben ist, und die diesen SaaS-Vertrag begleitet und miteinbezieht, inklusive der in der Bestellung referenzierten Dokumente.

### Artikel 3 – Vertragliche Dokumente

Die Vereinbarung der Parteien besteht aus diesem Vertrag, sowie der Bestellung des Kunden. Im Falle eines Konflikts zwischen diesen Dokumenten hat dieser Vertrag Vorrang vor allen anderen Dienstleistungsverträgen oder Bestellungen.

### Artikel 4 – Gewährte Rechte

Akzeptiert Coresystems eine Kundenbestellung, hat der Kunde für den in der Bestellung definierten Zeitraum das einfache, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, gebührenfreie, weltweit limitierte Recht, die SaaS Leistungen einzig für die Geschäftstätigkeit des Kunden und gemäss den Bedingungen dieses Vertrags entsprechend zu nutzen. Der Kunde darf Kundennutzern ermöglichen die Leistungen für diese Zwecke zu nutzen und ist verantwortlich für die Einhaltung des Vertrags der Kundennutzer. Der Kunde steht für Handlungen und Unterlassungen der Kundennutzer wie für eigene Handlungen und Unterlassung ein. Die Dienstleistungen und Produkte werden gemäss der Beschreibung in der Bestellung bereitgestellt.

Der Kunde stimmt zu, dass Coresystems keine Lieferverpflichtung hat und keine Kopien von Coresystems Programmen an den Kunden als Teil der Leistungen verschickt. Der Kunde bestätigt, durch den Vertrag keine Lizenz zur Nutzung der in der Bestellung spezifizierten Coresystems Programme zu erlangen, die über den Anwendungsbereich und/oder den Zeitraum der Leistungen hinausgeht. Nach Ablauf des Vertrags oder der darin festgehaltenen Leistungen endet das Recht des Kunden auf Zugriff oder Nutzung der in der Bestellung festgehaltenen Coresystems Programme und Leistungen.

Die SaaS Leistungen erlauben ausschliesslichen Zugriff und Nutzung durch die in der Bestellung, zum entsprechenden Preis, festgelegten Anzahl Nutzer. Jegliche Komponenten Dritter, die von Coresystems eingebaut, inkludiert oder für die Nutzung der Coresystems Lösung zur Verfügung gestellt werden, dürfen nur im Zusammenhang mit der Coresystems Lösung und entsprechend den Details dieses Vertrags genutzt werden.

Die Coresystems SaaS Konditionen sind im Anhang A aufgeführt: Coresystems FSM Preise.

Der Kunde bietet für jeden Nutzer einen Benutzernamen (User ID) und ein Passwort, welches dieser Anzahl Kundennutzer ermöglicht auf das SaaS System zuzugreifen und die SaaS Leistungen zu nutzen.

Nach Ablauf der Anfangslaufzeit ("Mindestlaufzeit") wird sich die Laufzeit automatisch um jeweils ein (1) Jahr verlängern ("Verlängerungslaufzeiten"). Die ordentliche (Teil-)Kündigung der Bestellung ist während der Mindest- bzw. während einer Verlängerungslaufzeit ausgeschlossen. Beide Parteien können eine Bestellung mit einer Frist von mindestens 60 Tagen zum Ende der jeweils aktuellen Mindest- oder Verlängerungslaufzeit kündigen. Sonderkündigungsrechte und Kündigungen aus wichtigem Grund bleiben vorbehalten. Kündigungen bedürfen zur Wirksamkeit der Schriftform.

## Artikel 5 – Eigentumsrecht und Einschränkungen

Der Kunde behält im Verhältnis zu Coresystems alle Eigentums- und Leistungsschutzrechte an Kundendaten. Coresystems stehen im Verhältnis zum Kunden Eigentums- und Leistungsschutzrechte an Leistungen und Coresystems Programmen zu. Coresystems stehen die Eigentums- und Leistungsschutzrechte auch an allem zu, was im Rahmen dieser Vereinbarung entwickelt und geliefert wurde.

Technologien von Drittparteien, welche sinnvoll oder notwendig sind für die Nutzung einzelner Coresystems Programme, sind in der Programmdokumentation oder in der Bestellung spezifiziert. Das Nutzungsrecht des Kunden an diesen Drittpartei-Technologien unterliegt den Bedingungen der Lizenzvereinbarung der Drittparteien. Dem Kunden ist es untersagt:

- » Programmkennzeichen oder jegliche Bekanntmachung der Eigentumsrechte von Coresystems oder deren Lizenzgebern zu entfernen oder verändern;
- » die Programme oder aus den Leistungen resultierenden Materialien an jegliche Drittpartei weiterzugeben für die Nutzung im Geschäftsbetrieb der Drittpartei (es sei denn der Zugriff ist ausdrücklich für die spezifische Programmlizenz oder das Material der Leistung, die der Kunde erlangt hat, gestattet worden.);
- » die Leistungen zu verändern, zerlegen, rückentwickeln oder abgeleitete ähnliche Software zu erschaffen. Oder der Zugriff oder Nutzung zur Bildung von Konkurrenzprodukten;
- » Ergebnisse von Leistungs- oder Programmbewertungs-Tests zu veröffentlichen, ohne das schriftliche Einverständnis von Coresystems;
- » die zur Verfügung gestellten Leistungen, Coresystems Programme oder Unterlagen an Dritte zu lizenzieren, verkaufen, vermieten, leasen, übertragen, abzutreten, verteilen, darlegen, hosten, auslagern, veröffentlichen, die Teilzeitnutzung oder die Nutzung im Serviceunternehmen zu erlauben oder anderweitig geschäftsmässig zu vermarkten, ausser wie in den Bedingungen dieses Vertrags ausdrücklich ausgewiesen.

Des Weiteren sind die dem Kunden mit diesem Vertrag gewährten Rechte wie folgt eingeschränkt:

- » Die Rechte der für die Leistungen lizenzierten Nutzer (z.B. auf einer "named user" Basis) dürfen nicht geteilt oder durch mehr als eine Person genutzt werden (es sei denn die Lizenz wird vollständig auf einen anderen berechtigten Nutzer übertragen. In diesem Fall verliert der ehemalige Nutzer jegliches Zugangs- und Nutzungsrecht der Lizenz);
- » sofern in diesem Vertrag nicht anders festgehalten, ist es untersagt, Leistungen in irgendeiner Art (elektronisch, mechanisch, durch Fotokopie, Aufnahmen oder weitere Mittel) zu kopieren, nachzubilden, zu verteilen, vermarkten, herunterzuladen, zu veröffentlichen oder zu übermitteln.

Der Kunde erklärt sich einverstanden, nicht autorisierten Drittparteien den Zugang zu den Leistungen nach bestem Wissen und Gewissen zu verwehren.

## Artikel 6 – Gewährleistung, Haftungsbeschränkung und ausschliessliche Rechtsbehelfe

Coresystems gewährleistet, dass die Services in allen wesentlichen Belangen in Übereinstimmung mit den in der Bestellung genannten Service-Richtlinien erbracht werden und die Services bei vertragsgemässer Nutzung durch den Kunden keine Rechte Dritter verletzt. Coresystems gewährleistet, dass die Lösungen so funktioniert, wie in der Bestellung gemeinsam festgelegt. Sollten die dem Kunden angebotenen Leistungen in einem beliebigen Monat während der Laufzeit nicht der Gewährleistung entsprechend funktionieren, informiert der Kunde Coresystems schriftlich unter genauer Beschreibung des Grundes, wie in der Bestellung vereinbart, nicht später als fünf Arbeitstage nach dem letzten Tag des entsprechenden Monats oder innert der in der Bestellung vereinbarten Frist.

Coresystems beseitigt Mängel an den Leistungen dadurch, dass Coresystems dem Kunden nach seiner Wahl einen neuen, mangelfreien Stand der Services zur Verfügung stellt oder den Mangel beseitigt. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass Coresystems dem Kunden zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei Rechtsmängeln wird Coresystems nach eigener Wahl dem Kunden entweder (i) das Recht verschaffen, die Leistungen vereinbarungsgemäss zu nutzen, oder (ii) die Leistungen ersetzen oder so ändern, dass der Verletzungsvorwurf aufgehoben ist, der vertragsgemässe Gebrauch des Kunden dadurch aber nicht unzumutbar beeinträchtigt wird, oder (iii) die Bestellung insoweit kündigen und dem Kunden vorausbezahlte Gebühren für die nach dem Kündigungsdatum verbleibende Laufzeit erstatten sowie Schadensersatz im Rahmen des Artikels 8 leisten.

Hat Coresystems den Mangel auch nach Ablauf einer vom Kunden schriftlich gesetzten Nachfrist von angemessener Länge nicht beseitigt, und ist die Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemässen Gebrauch dadurch erheblich gemindert, hat der Kunde das Recht zur Kündigung, die schriftlich zu erfolgen hat. Ist die Tauglichkeit der Leistungen zum vertragsgemässen Gebrauch mehr als nur unerheblich (aber nicht erheblich) gemindert, hat der Kunde das (ausschliessliche) Recht, die Gebühr angemessen zu mindern. Für Schadensersatz wegen Mängeln gilt Artikel 8.

Coresystems garantiert nicht, dass die Lösung fehlerfrei und ohne Unterbrüche funktioniert, oder dass Coresystems alle Fehler korrigiert. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass Coresystems den Transfer von Daten über Fernmeldeeinrichtungen, das Internet eingeschlossen, nicht kontrolliert, und dass die Datenübertragung aufgrund dieser Fernmeldeeinrichtungen eingeschränkt, verspätet oder anderweitig gestört werden können. Coresystems ist nicht für Verspätungen, Lieferausfälle oder Schäden, die durch solche Probleme entstehen, verantwortlich. Soweit rechtmässig gültig sind diese Gewährleistungen abschliessend und es bestehen keine weiteren expliziten oder implizierten Gewährleistungs- oder Garantieansprüche. Soweit nicht gesetzlich ausgeschlossen, sind diese Gewährleistungen abschliessend und es gibt keine anderen ausdrücklichen oder stillschweigenden Gewährleistungen oder Bedingungen, einschliesslich für Hardware, Systeme, Netz-

werke oder Umgebungen oder für die Marktgängigkeit, die eine zufriedenstellende Qualität und Eignung für einen bestimmten Zweck gewährleisten.

Begeht Coresystems ausserhalb des Bereichs der Sach- und Rechtsmängelhaftung sonstige Pflichtverletzungen, hat der Kunde dies gegenüber Coresystems schriftlich zu rügen und Coresystems eine Nachfrist von ausreichender Länge einzuräumen, innerhalb derer Coresystems Gelegenheit zur ordnungsgemässen Erfüllung der Leistung oder dazu gegeben wird, in sonstiger Weise Abhilfe zu schaffen. Für Schadensersatz gilt Artikel 8.

### **Artikel 7 – Ansprüche Dritter**

**7.1** Wenn ein Dritter Ansprüche aus Schutzrechten behauptet, die der Ausübung der vertraglich eingeräumten Nutzungsbefugnis am Service entgegenstehen, so hat der Kunde Coresystems unverzüglich schriftlich und umfassend zu unterrichten. Stellt der Kunde die Nutzung des vertragsgegenständlichen Service aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, ist er verpflichtet, den Dritten darauf hinzuweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis der behaupteten Schutzrechtsverletzung nicht verbunden ist. Er wird die gerichtliche Auseinandersetzung mit dem Dritten nur im Einvernehmen mit der Coresystems führen oder Coresystems zur Führung der Auseinandersetzung ermächtigen. Dies gilt entsprechend, soweit ein Dritter Ansprüche gegenüber Coresystems behauptet, die auf Handlungen des Kunden, der Nutzer oder Drittanbieterzugriffe zurückzuführen sind.

### **Artikel 8 – Haftungsbeschränkung**

Coresystems haftet für nachgewiesenen Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit, sowie für Personenschäden oder bei Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz. Bei leichter Fahrlässigkeit haftet Coresystems beschränkt auf CHF 100'000.- pro Schadensfall und insgesamt pro Vertragsjahr auf die Gebühren, die für den betreffenden Service gemäss der Bestellung in dem Vertragsjahr bezahlt wurden, mindestens jedoch in der Höhe von CHF 300'000.-. Soweit gesetzlich zulässig, schliesst Coresystems die Haftung für indirekte und Folgeschäden, wie entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsausfall oder Ansprüche Dritter aus. Der Einwand des Mitverschuldens bleibt offen.

### **Artikel 9 – Support- und Wartungsleistungen**

Support- und Wartungsleistungen sind integraler Bestandteil des Service Level Agreements ("SLA"), das im Rahmen eines separaten Vertrags bereitgestellt wird und auf das in Artikel 21 dieses Vertrags verwiesen wird.

### **Artikel 10 – Vertragsende**

Die in diesem SaaS-Vertrag angebotenen Leistungen stehen für den in der Bestellung festgelegten Zeitraum zur Verfügung, sofern nicht vorzeitig in Übereinstimmung mit diesem Vertrag beendet. Die Lauf-

zeit der Leistungen und alle verlängerten Jahre werden zusammengefasst als "Leistungsdauer". Am Ende der Leistungsdauer erlöschen alle Rechte auf Zugang und Nutzung der Leistungen, inklusive der in der Bestellung aufgelisteten Coresystems Programme.

Sofern nicht anders festgelegt, dauert die Laufzeit der Leistungen 36 (sechsuunddreissig) Monate vom Zeitpunkt des Abschlusses der Bestellung.

Verletzt eine der Parteien eine wesentliche Bedingung dieses Vertrags und bereinigt diese nicht innert 30 Tagen ab schriftlicher Angabe der Verletzung, ist die verletzende Partei in Verzug und die nicht vertragsverletzende Partei kann die von der Verletzung betroffene Bestellung beenden. Die nicht vertragsverletzende Partei kann sich nach ihrem alleinigen Ermessen bereit erklären, die 30-Tage-Frist so lange zu verlängern, wie die verletzende Partei angemessene Bemühungen zeigt, die Vertragsverletzung zu beheben. Der Kunde erklärt sich bereit, die bestellten Leistungen nicht zu nutzen, wenn der Kunde gemäss dieses Vertrags in Verzug ist. Im Falle einer berechtigten Kündigung des Kunden hat der Kunde Anspruch auf eine anteilige Rückerstattung vorausgezahlter Vergütung für die nach dem Kündigungsdatum liegende ursprüngliche Laufzeit. Sollte Coresystems die Bestellung berechtigt kündigen, muss der Kunde innert 30 Tagen alle bis zur Beendigung angesammelten Summen sowie alle offenen Rechnungen für die bestellten Leistungen unter diesem Vertrag und dazugehörige Steuern und Spesen begleichen.

Coresystems darf umgehend Passwörter, Benutzerkonten und Zugang zu oder Nutzung der Leistungen des Kunden sperren, sofern (i) der Kunde nicht die wie im Vertrag festgelegten Zahlungen an Coresystems leistet und diesen Verzug nicht innert der ersten zehn Tage der 30-tägigen Nacherfüllungsfrist behebt, oder (ii) der Kunde eine Bestimmung aus Artikel 4, 5 oder 18 dieses SaaS-Vertrags, oder eine wesentliche Vertragsbedingung, verletzt und dies nicht innert 30 Tagen nach Bekanntmachung durch Coresystems behebt. Die Einstellung der Leistungen durch Coresystems wie in diesem Absatz beschrieben, befreit den Kunden nicht von der Zahlungspflicht gemäss Vereinbarung. Mit Vertragsende wird die Zugriffsmöglichkeit des Kunden zum Service beendet, sein Recht zur Nutzung des Service und der vertraulichen Informationen von Coresystems endet, und werden die vertraulichen Informationen der jeweils offenlegenden Partei vereinbarungsgemäss zurückgegeben oder gelöscht. Zu den Bestimmungen, die über die Beendigung oder den Ablauf der Vereinbarung hinweg gelten, gehören Haftungsbeschränkung, Schadenersatz bei Vertragsverletzung, Bezahlung und andere, deren fortlaufende Gültigkeit sinnvoll ist.

### **Artikel 11 – Gebühren und Steuern**

Der Kunde bestätigt, alle bestellten Leistungen zu bezahlen. Alle mit der Bestellung vereinbarten Gebühren sind unwiderruflich und die bezahlten Summen nicht rückerstattungsfähig. Der Kunde erklärt sich bereit, alle Verkaufs-, Mehrwert- oder andere Steuern, die per geltendem Gesetz Coresystems für die vom Kunden bestellten Leistungen verrechnet werden zu übernehmen. Der Kunde entschädigt Coresystems für vorzeitig bestätigte und angemessene Spesen in Bezug auf vor Ort Leistungen beim Kunden. Die in der Bestellung vereinbarten Gebühren für Leistungen beinhalten keine Steuern und Spesen. Alle

Lizenzabonnemente für Coresystems Programme werden jeweils für mindestens zwölf (12) Monate im Voraus verrechnet. Alle hierunter verrechneten Summen sind innert 30 Tagen zum Monatsende hin zu begleichen.

Die in der Bestellung vereinbarte wiederkehrende Gebühr gilt für die vereinbarte Mindestlaufzeit. Die für eine Verlängerungslaufzeit geltende Vergütung entspricht der Vergütung der jeweils vorhergehenden Mindest- bzw. Verlängerungslaufzeit, soweit Coresystems die Vergütung nicht wie folgt erhöht:

Coresystems kann die wiederkehrende Gebühr jeweils mit einer Ankündigungsfrist von zwei Monaten mit Wirkung zum Beginn einer Verlängerungslaufzeit durch schriftliche Anpassungserklärung gegenüber dem Kunden nach ihrem Ermessen unter Einhaltung der folgenden Grundsätze ändern:

- Coresystems darf die Gebühr höchstens in dem Umfang ändern, in dem sich der nachfolgend unter Spiegelstrich 2 genannte Index geändert hat ("Änderungsrahmen"). Handelt es sich um die erste Gebührenanpassung, ist für den Änderungsrahmen die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt des Vertragsschlusses veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand massgeblich. Ist bereits früher eine Gebührenanpassung erfolgt, wird der Änderungsrahmen definiert durch die Indexentwicklung zwischen dem im Zeitpunkt der vorangehenden Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand und dem im Zeitpunkt der neuen Anpassungserklärung zuletzt veröffentlichten Indexstand.
- Für die Ermittlung des Änderungsrahmens ist der Schweizerische Nominallohnindex des Bundesamtes für Statistik ("BfS") der Löhne für den Wirtschaftszweig "Erbringung von Dienstleistungen der Informationstechnologie" (NOGA Lohnindex Gruppe JC 62-63) zugrunde zu legen. Sollte dieser Index nicht mehr veröffentlicht werden, ist für die Ermittlung des Änderungsrahmens derjenige vom BfS veröffentlichte Index massgeblich, der die Entwicklung der durchschnittlichen Verdienste im vorgenannten Wirtschaftszweig am ehesten abbildet.
- Wenn der Kunde nicht spätestens einen Monat vor Ablauf der vorhergehenden Vertragslaufzeit die Bestellung zum Ablauf dieser vorhergehenden Vertragslaufzeit kündigt (Sonderkündigungsrecht), gilt die geänderte Vergütung bei automatischer Verlängerung des Service für den Verlängerungszeitraum als vereinbart. Hierauf weist Coresystems in der Anpassungserklärung hin.

#### **Artikel 12 – Geheimhaltung**

Aufgrund des Vertrages, mögen die Parteien Zugang zu für die andere Partei vertraulichen Informationen erhalten ("vertrauliche Informationen"). Beide Parteien bestätigen, Informationen nur dann offenzulegen, wenn diese für die Erfüllung der vereinbarten Pflichten notwendig sind. Vertrauliche Informationen sind limitiert auf die vereinbarten Be-

dingungen und Preise, in der Service Umgebung hinterlegte Kundendaten, sowie alle Informationen, die zum Zeitpunkt der Offenlegung klar als vertraulich gelten.

Vertrauliche Informationen einer Partei sollen keine Informationen beinhalten, die: (a) ohne weiteres Zutun oder Versäumnis der anderen Partei Teil der öffentlichen Domäne ist oder wird; (b) vor der Offenlegung in rechtllichem Besitz der anderen Partei war und die nicht direkt oder indirekt von der veröffentlichenden Partei preisgegeben wurden; (c) gesetzlich der anderen Partei von einer Drittpartei freigegeben wurde, jedoch ohne Einschränkung der Veröffentlichung; oder (d) unabhängig von der anderen Partei erschlossen wurde.

Beide Parteien stimmen zu, ihre gegenseitigen vertraulichen Informationen für eine Dauer von drei (3) Jahren ab Zeitpunkt der Veröffentlichung vertraulich zu halten. Des Weiteren bestätigen beide Parteien, vertrauliche Informationen nur Angestellten oder Vertretern zu offenbaren, die die Informationen genauso vertraulich vor unautorisierter Veröffentlichung hüten, wie vereinbart. Coresystems wahrt die Vertraulichkeit der in der Service Umgebung hinterlegten Kundendaten gemäss den Coresystems Sicherheitsbestimmungen, welche in den Leistungsbestimmungen in der Bestellung spezifiziert sind. Nichts soll die Parteien daran hindern, vereinbarte Bedingungen oder Preise in einem rechtlichen Verfahren, das in Zusammenhang mit der Vereinbarung steht, zu offenbaren, oder die vertraulichen Informationen, wenn von Gesetzes wegen notwendig, vor einer Einrichtung der Regierung offenzulegen.

Sind die Parteien vor Signatur dieses Vertrags einen Geheimhaltungsvertrag eingegangen, wird letzterer die Veröffentlichung vertraulicher Informationen für diesen Vertrag abdecken und vollumfänglich bis zur Beendigung der nach diesem Vertrag vereinbarten Leistungen gelten.

#### **Artikel 13 – Gesamte Vereinbarung**

Der Kunde stimmt zu, dass dieser Vertrag (sowie die im Vertrag festgehaltenen Informationen und referenzierten Inhalte aus URLs und Strategien) die gesamte Vereinbarung für die vom Kunden bestellten Leistungen ist, und dass der Vertrag alle vorher oder zeitgleich geschlossenen Vereinbarungen oder Stellungnahmen, schriftlich oder mündlich, betreffend diese Leistungen, ersetzt. Sollte eine Bedingung des Vertrags als unwirksam oder nicht durchsetzbar erachtet werden, verbleiben die übrigen Bestimmungen wirksam und die fragliche Bedingung wird ersetzt durch eine dem Zweck und Absicht dieses Vertrags entsprechenden Formulierung.

#### **Artikel 14 – Leistungen zu Testzwecken**

Wenn in der Bestellung angegeben, kann der Kunde bestimmte Leistungen zu Testzwecken und zu Nicht-Produktionszwecken gemäss den Vertragsbedingungen nutzen. Die zu Testzweck erworbenen Leistungen werden "as is – (wie besichtigt)" zur Verfügung gestellt und Coresystems bietet keine Gewährleistung für diese Leistungen an.

#### **Artikel 15 – Sonstiges**

1. Coresystems ist ein unabhängiger Vertragspartner und die Parteien sind sich einig, dass keine Partnerschaft, Arbeitsgemeinschaft oder

Geschäftsstellenbeziehung zwischen ihnen besteht. Jede Partei ist für die Bezahlung ihrer Angestellten selbst verantwortlich, inklusive erwerbsbezogene Steuern und Versicherungen.

2. Der Kunde hat auf eigene Kosten alle Rechte und Einwilligungen von Drittparteien einholen, die für Coresystems und deren Zulieferer für die Umsetzung der vereinbarten Leistungen notwendig sind.

3. Für alle vertraglichen und ausservertraglichen Ansprüche gilt ausschliesslich Schweizer Recht ohne das UN-Kaufrecht. Das Kollisionsrecht findet keine Anwendung. **Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit der Vereinbarung ist Zürich-1, Schweiz.**

4. Wenn der Kunde Streit mit Coresystems hat oder wenn der Kunde eine Ankündigung nach dem Abschnitt über Schadenersatz bei Schutzrechtsverletzung dieses SaaS-Vertrags machen möchte, oder wenn der Kunde in die Insolvenz oder ähnliche rechtliche Verfahren gerät, setzt der Kunde Coresystems unverzüglich schriftlich in Kenntnis an: Coresystems AG, Villa im Park, Dorfstrasse 69, 5210 Windisch, Schweiz; Zu Händen: Leiter Finanzwesen (CFO).

5. Ohne die vorherige schriftliche Zustimmung kann der Kunde weder den Vertrag bzw. die Bestellung noch vertragliche Rechte oder Pflichten an Dritte abtreten oder übertragen. Coresystems kann den Vertrag an andere Unternehmen übertragen.

6. Coresystems kann die Nutzung der Leistungen durch den Kunden kontrollieren. Der Kunde erklärt sich mit dieser Prüfung von Coresystems Seite einverstanden, und stellt angemessene Hilfeleistungen und Zugang zu Informationen zur Verfügung. Die Kontrollen sollen den normalen Geschäftsbetrieb des Kunden nicht unangemessen stören. Der Kunde bestätigt, jegliche anfallenden Gebühren für über seine Rechte als Kunden hinausgehende Leistungen innert 45 Tagen nach schriftlicher Ankündigung zu begleichen. Bleibt die Kundenzahlung aus, kann Coresystems die Leistungen des Kunden und/oder den Vertrag beenden. Der Kunde bestätigt, dass Coresystems nicht für die durch die Prüfung entstandenen Kosten auf Kundenseite verantwortlich ist.

#### **Artikel 16 – Höhere Gewalt und Exportbeschränkungen**

Keine der Parteien ist verantwortlich für Versäumnis oder Verspätung einer Leistung aufgrund: kriegerischer Handlung, Feindschaft oder Sabotage; Naturgewalt; elektrische, Internet-, oder Telekommunikationsausfälle, die nicht von der verpflichteten Partei verursacht wurden; Einschränkungen der Regierung (wie die Ablehnung oder Aufhebung von Export- oder anderen Lizenzen); weitere Ereignisse ausserhalb der angemessenen Kontrolle der verpflichtenden Partei. Die Parteien leisten einen angemessenen Beitrag, die Auswirkungen der Höheren Gewalt zu entschärfen. Zieht sich ein solches Ereignis über mehr als 30 Tage, kann jede Partei die nicht erfolgten Leistungen schriftlich kündigen. Dieser Absatz erlässt keiner Partei die Pflicht, angemessene Schritte zu unternehmen, die Wiederherstellungsprozesse zu durchlaufen oder dem Kunden die Pflicht, für die Leistungen zu bezahlen.

Der Service und alle dazugehörige Dokumentation unterliegen den Ausfuhrkontrollgesetzen verschiedener Länder, insbesondere den Gesetzen der USA, der Bundesrepublik Deutschland und der Schweiz. Der Kunde verpflichtet sich, den Service und die Dokumentation nicht

ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Coresystems an eine Regierungsbehörde zur Prüfung einer eventuellen Nutzungsrechtseinräumung oder anderweitiger behördlicher Genehmigung zu übergeben und den Service und die Dokumentation nicht in Länder oder an natürliche oder juristische Personen zu exportieren, für die gemäss den entsprechenden Ausführungsgesetzen Exportverbote gelten. Ferner ist der Kunde für die Einhaltung aller geltenden rechtlichen Vorschriften des Landes, in dem sich der Hauptsitz des Kunden befindet, und anderer Länder in Bezug auf die Nutzung des Service und der Dokumentation durch den Kunden und seine Nutzer verantwortlich. Coresystems weist hiermit ausdrücklich darauf hin, dass Coresystems gemäss den Ausfuhrkontrollgesetzen verschiedener Länder, insbesondere den Gesetzen der USA, der Bundesrepublik Deutschland und der Schweiz, sowie aufgrund von auf Coresystems anwendbaren Handelssanktionen und Embargos dazu verpflichtet sein kann, den Zugang des Kunden zum Service und zur Dokumentation und anderen Coresystems-Materialien einzuschränken, zeitlich auszusetzen oder zu beenden.

#### **Artikel 17 – Kundendaten**

Coresystems kann die Dienstleistungen von Standorten und/oder durch den Einsatz von Subunternehmern weltweit, in Übereinstimmung mit dem geltenden Vertrag über die Datenverarbeitung von Coresystems und anwendbaren Addendums erbringen. Der Kunde verpflichtet sich, alle Hinweise vorzulegen und Einwilligungen einzuholen, die mit der Nutzung der Dienste und der Bereitstellung der Dienste durch den Kunden verbunden sind, einschliesslich derjenigen, die sich auf die Erhebung, Nutzung, Verarbeitung, Übertragung und Offenlegung personenbezogener Daten beziehen.

Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für Richtigkeit, Qualität, Integrität, Rechtsmässigkeit, Glaubwürdigkeit, Angemessenheit und das Eigentum an allen Kundendaten.

#### **Artikel 18 – Nutzungseinschränkungen der Lösung**

Der Kunde erklärt sich bereit, die Lösung nicht zu nutzen und die Nutzung nicht zu erlauben, einschliesslich durch Hochladen, E-Mails, Posten, Veröffentlichen oder die anderweitige Übermittlung von Material für Zwecke, die (a) eine Person gefährden oder belästigen könnte oder Schaden oder Verletzung an einer Person oder Eigentum verursachen könnte, (b) die Veröffentlichung von Material, das falsch, verleumderisch, belästigend oder obszön ist umfassen, (c) das Recht auf Privatsphäre verletzen oder Fanatismus, Rassismus, Hass oder Unheil fördern, (d) ungewünschte Massenemails, Spam oder Kettenbriefe erzeugen; (e) eine Verletzung des geistigen Eigentums oder Eigentumsrechts erzeugen, (f) die den Betrieb oder die Sicherheit der Lösung gefährden oder umgehen oder (g) auf andere Weise die geltenden Gesetze, Verordnungen oder Regelungen verletzen. Zusätzlich zu den weiteren Rechten, die Coresystems mit diesem Vertrag zuteilwerden, behält Coresystems das Recht, jegliches Material zu entfernen oder den Zugang (insb. Benutzernamen und Passwörter) zu sperren, das die oben erwähnten Einschränkungen verletzt. Coresystems trägt in diesem Fall keine Haftung gegenüber dem Kunden. Der Kunde stimmt

zu, Coresystems gegen jegliche Forderung aufgrund der Pflichtverletzung des Kunden, wie in diesem Abschnitt beschrieben, zu verteidigen und entschädigen.

**Artikel 19 – Service Werkzeuge und Dienste**

Coresystems darf Werkzeuge, Scripts, Software, und Betriebsmittel (zusammenfassend "Werkzeuge") nutzen, um die Lösung zu überwachen und verwalten und um Kundenanfragen zu den Coresystems Lösungen zu lösen. Die Werkzeuge sammeln, melden oder lagern keine Kundendaten in der produktiven Service Umgebung, für die Fehlersuche bei Service Anfragen oder anderen Problemen mit der Lösung notwendige ausgenommen. Von den Werkzeugen gesammelte Daten (Produktionsdaten ausgeschlossen) dürfen auch genutzt werden, um das Management des Coresystems Produkts und des Leistungsportfolios zu unterstützen und beim Lizenzmanagement. Der Kunde bestätigt, dass (a) der Kunde die Werkzeuge nicht nutzen oder darauf zugreifen darf, ausser wie im nachfolgenden Abschnitt dargelegt und (b) der Kunde wird die Werkzeuge nicht nach Beendigung des Vertrags anhand gespeichertem Backup nutzen oder wiederherstellen.

Gewährt Coresystems dem Kunden Zugang zu oder die Nutzung der Werkzeuge in Verbindung mit den Leistungen, unterliegt das Nutzungsrecht des Kunden den Lizenzbedingungen, die Coresystems für diese Werkzeuge definiert; sollte Coresystems für diese Werkzeuge keine Lizenzbedingungen festlegen, hat der Kunde ein nicht übertragbares, nicht ausschliessliches, limitiertes Recht, diese Werkzeuge für die vereinfachte Administration und Überwachung seiner Service Umgebung zu nutzen, gemäss den Bedingungen dieses Vertrags. Die Werkzeuge werden von Coresystems unverändert bereitgestellt und Coresystems bietet keinen technischen Support oder Garantien für diese Werkzeuge.

Das Recht des Kunden, die Werkzeuge zu nutzen, endet mit der vorhergehenden Ankündigung durch Coresystems, dem Ende der Leistungs-Laufzeit, oder dem Termin, an dem die Lizenz die Werkzeuge zu nutzen ausläuft, gemäss den für diese Werkzeuge definierten Lizenzbedingungen.

**Artikel 20 – Statistische Informationen**

Coresystems darf statistische Informationen bezüglich Betriebsverhalten der Leistungen sammeln und diese Information öffentlich zur Verfügung stellen, sofern die Informationen Kundendaten und/oder vertrauliche Informationen des Kunden oder den Namen des Kunden beinhalten. Coresystems behält alle geistigen Eigentumsrechte dieser Informationen.

**Artikel 21 – Service Level Vereinbarung (SLA)**

Die Service Level SaaS Vereinbarung ("SLA") für die SaaS Dienste ist in Anhang B aufgeführt.

Die jährliche Cloud-Verfügbarkeit beträgt mindestens 99%.

Coresystems führt regelmässig Wartungsarbeiten auf der Cloud Lösung und Umgebung durch. Die Wartungsfenster werden, wenn möglich, pro Zeitzone an Randstunden gelegt.

Für jegliche Verletzung der Cloud-Verfügbarkeit erstellt Coresystems dem Kunden eine Gutschrift ("Vertragsstrafe") von zwei (2) Prozent der monatlichen Gebühren für die entsprechende Leistung für den Monat der Verletzung, aber in keinem Fall mehr als die monatlichen Gebühren. Diese Gutschrift wird nur an eine offene, kommende Rechnung von Coresystems angerechnet und die Ausstellung dieser Gutschrift ist die alleinige Wiedergutmachung und Coresystems einzige Pflicht für jegliche Verletzung. Geleistete Vertragsstrafen werden auf etwaige Schadensersatzansprüche des Auftraggebers angerechnet.

**Artikel 22 – Webseiten, Inhalte, Produkte und Dienstleistungen Dritter**

**Die Lösung kann es dem Kunden** ermöglichen, Links zu Webseiten anzufügen und Zugang zu Inhalten, Produkten und Diensten Dritter zu erhalten, Benutzer, Werbungtreibende, Konzernfirmen und Sponsoren dieser Drittparteien. Coresystems ist nicht verantwortlich für Webseiten Dritter oder durch Dienstleistungen erlangte Inhalte Dritter. Der Kunde trägt jedes Risiko in Verbindung mit dem Zugang.

**Artikel 23 – Kundenreferenz**

Jede Partei kann den Namen oder das Logo der anderen in Kunden oder Verkäuferlisten gemäss den Standardrichtlinien dieser Partei aufnehmen. Weiter darf Coresystems in seinen Pressemeldungen, Marketing Materialien und auf seiner Webseite sowie in Diskussionen mit Coresystems Kunden, potentiellen Kunden und Industrie- und Finanzanalysten auf die vom Kunden angestrebte Nutzung der Coresystems Lösungen verweisen.

Coresystems: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Name/Titel: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Kunde: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Name/Titel: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

## Anhang A

### Coresystems FSM Pricing

#### Editions Description

Starter	Enterprise	Global
Out-of-the-box service solution. Manage your service calls and mobile workforce. Easily plan and schedule, deliver, and report your services. Record time and expenses and provide essential checklists for guidance.	Manage your services with one comprehensive solution. Integrate with your existing business processes and enterprise systems. Standardize your service workflow across divisions and countries. Drive sales and up-serving.	Manage your service process end-2-end. Provide advanced planning and smart scheduling. Drive productivity across your organization on a global level. Enable collaborative service teams. Integrate Engage your customers. equipment (IoT).
Includes Maintenance, Standard Support (8/5), Cloud Operations	Includes Maintenance, Standard Support (8/5), Cloud Operations	Includes Maintenance, Standard Support (8/5), Cloud Operations

Price List Item	Unit	Metric	Gross Price	Billing	Contract Length
<b>Editions</b>					
Field Service Starter	1	User / Month	EUR 35.00	Yearly	3 Years / 5 Years
Field Service Enterprise	1	User / Month	EUR 64.00	Yearly	3 Years / 5 Years
Field Service Global	1	User / Month	EUR 83.00	Yearly	3 Years / 5 Years
<b>Integrations &amp; API</b>					
SAP B1 Cloud Connector	1	Account / Month	EUR 30.00	Yearly	3 Years / 5 Years
SAP ECC Cloud Connector	1	Account / Month	EUR 825.00	Yearly	3 Years / 5 Years
MS Dynamics Navision Cloud Connector	1	Account / Month	EUR 420.00	Yearly	3 Years / 5 Years
Quick Books Cloud Connector	1	Account / Month	EUR 220.00	Yearly	3 Years / 5 Years
proALPHA Cloud Connector	1	Account / Month	EUR 500.00	Yearly	3 Years / 5 Years
APIP Access Cloud	1	Account / Month	EUR 299.00	Yearly	3 Years / 5 Years
<b>Crowd Service</b>					
Subcontractor Transaction Fee	1	Transaction	to be advised	Yearly	3 Years / 5 Years
Coresystems NOW Self Service	1	Transaction	to be advised	Yearly	3 Years / 5 Years
Coresystems NOW Base Fee <sup>1</sup>	1	Account	EUR 4'600.00	Yearly	3 Years / 5 Years
<b>SMS Service</b>					
sms Notification <sup>2</sup>	1	per sent sms/min	EUR 0.01	once per year	n.a.

<sup>1</sup> Costs will cover set up (Portal / Features / Process) plus a minimum number of transactions: 250

<sup>2</sup> Pricing of sms will be according to the twilio-pricing + a surcharge of 30%. Click the link to see all pricing details:  
[sms-pricelist of twilio](#)

#### Remarks - Mixing of different editions is not possible

- Corporate subscription licenses are named user licenses which can be used for multiple company codes
  - API access license is required when a D32 party integration\* is connecting to the cloud
- \* 3rd party integration is any integration outside of the above standard connectors

### General Note

- Subscription fees are due in advance on the order date
- Prices are subject to change without notice
- Every 3rd party integrations require the 'API cloud access' license
- All Field Service subscription licenses are named licenses per named user
- The same corporate subscription license can be used for multiple databases according to document '[Function Overview](#)'
- The Edition and Function overview describes all details of the different Editions and features available
- Product documentation can be found here:  
[Download FSM Edition & Function Overview](#)  
[docs.corsystems.net](https://docs.corsystems.net)

### Further conditions

Volume discounts are eligible when volume orders are placed and a multi-year-contract is signed –  
If not differently agreed the minimum contract duration is 3 years  
Billing for subscriptions is yearly. Details and payment dates are defined in the contract terms.



## Anhang B

**Der Service Level Vertrag ist ein integraler Bestandteil dieser Vereinbarung.**