IT-Outsourcing-Vertrag

zwischen

[Name, Adresse], nachfolgend «Provider»,

und

[Name, Adresse], nachfolgend «Kunde»

Ausgangslage und Zielsetzung

Beispiel, konkretisierungsbedürftig:

[Name des Kunden] ist eine [Gesellschaftsform] mit Sitz in [Sitz der Gesellschaft] und bezweckt [Zweck der Gesellschaft].

[Name des Providers] ist eine [Gesellschaftsform] mit Sitz in [Sitz der Gesellschaft] und bezweckt [Zweck der Gesellschaft].

Ziel dieses Vertrages ist es, für die Geschäftsbeziehungen zwischen dem Kunden und dem Provider (gemeinsam die «Parteien») einen Rahmen zu schaffen und einheitliche, vertragliche Regelungen auf dem Gebiet der Informationsverarbeitung betreffend das Outsourcing des [Outsourcingbereich] zu definieren.

Die durch diesen Vertrag näher geordnete Zusammenarbeit zwischen den Parteien setzt in besonderem Masse offene Kommunikation und Mitwirkungsbereitschaft aller Beteiligten voraus, um langfristig erfolgreich zu sein.

Der Provider und der Kunde vereinbaren deshalb was folgt:

I. Vertragsgegenstand

1

Beispiel, konkretisierungsbedürftig:

Die von den Parteien während dem Outsourcing zu erbringenden Leistungen sind in den Anhängen [Anhänge] geregelt.

2

Die folgenden Dokumente (Anhänge) sind integrale Bestandteile dieses Vertrages:

a) Anhang 1: Hardware-Übernahmevertrag

b) Anhang 2: Software-Übernahmevertrag

c) Anhang 3: Personalübernahmevertrag

d) Anhang 4: Ansprechpersonen

e) Anhang 5: Zeitplanung

f) Anhang 6: Abnahmeplanung

g) Anhang 7: Governance-Regelungen

h) Anhang 8: Labels, Zertifikate

i) Anhang 9: Dienste und Verfügbarkeiten

j) Anhang 10: Archivierungskonzept

k) Anhang 11: Preisliste

l) [etc.]

II. Verfügbarkeit

3

Der Provider gewährleistet während der vereinbarten Nutzungszeiten am Übergabepunkt eine Verfügbarkeit seiner Dienstleistung von [Zahl]% pro [Zeiteinheit]. Die Dienstleistung ist nicht verfügbar, wenn die im Anhang vereinbarten Leistungswerte am Übergabepunkt nicht erfüllt sind. Der Provider kann die Nutzung der Dienstleistung nach Absprache mit dem Kunden für maximal [Zeitdauer] pro [Zeiteinheit] für Wartungsarbeiten unterbrechen. Unterbrüche bis zu diesem Maximalwert werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

4

Ungeachtet der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit wird sich der Provider nach besten Kräften bemühen, Unterbrüche der Nutzung so schnell wie möglich zu beheben.

III. Erfüllungsort

5

Die Leistungen werden nach Absprache zwischen den Parteien in den Geschäftsräumlichkeiten des Providers, vor Ort beim Kunden oder bei einem Dritten durchgeführt.

IV. Audits

6

Der Kunde kann bezogen auf seine Daten, Systeme und Prozesse beim Provider jederzeit (nicht mehr jedoch als [Anzahl] jährlich) in angemessener Weise Audits durchführen lassen. Der Provider verpflichtet sich, mit den Auditoren zusammenzuarbeiten.

7

Die Audits können vom Kunden wie auch von Dritten durchgeführt werden.

8

Jede Partei trägt ihre eigenen Kosten eines solchen Audits. Sollte jedoch bei einem solchen Audit eine grössere «non-compliance» offenkundig werden, trägt der Provider sämtliche Kosten des gesamten Audits resp. die Kosten betreffend das Audit eines vom Kunden hinzugezogenen Dritten.

V. Qualitätskontrolle

9

Während der Betriebsphase finden [Zahl] Sitzungen pro [Periodizität] zwischen den Parteien statt, an welchen offene Punkte, die Qualität und Sicherheit der Leistungen sowie weitere und zukünftige Entwicklungen und Projekte besprochen und (an)geplant werden können (Lenkungsausschuss).

10

Der Lenkungsausschuss besteht aus jeweils [Zahl] Mitgliedern des jeweiligen Vertragspartners, welche über entsprechende Entscheidungskompetenzen in ihren jeweiligen Unternehmen verfügen.

VI. Vertragsanpassungen (Change Management)

11

Parteien können jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen beantragen (Änderungsantrag). Ohne anderslautende Vereinbarung setzt der Provider alle Arbeiten bis zu einer schriftlichen Einigung über die Leistungsänderung nach den bisherigen Vertragsbestimmungen fort.

12

Die Partei, bei welcher die Änderung beantragt wird, hat der antragstellenden Partei innert angemessener Frist, welche [Zahl] Arbeitstage nicht übersteigen darf, eine schriftliche Stellungnahme bzw. eine Antwort zum Änderungsantrag abzugeben.

13

Erfordert ein Änderungsbegehren des Kunden vom Provider eine umfangreiche Prüfung, ob und zu welchen Bedingungen die Änderung durchführbar ist, so hat der Provider dies dem Kunden innert [Zahl] Arbeitstagen mitzuteilen. Der Provider kann für die Prüfung eine Vergütung insoweit verlangen, als er den Kunden schriftlich darauf hingewiesen und der Kunde daraufhin den Prüfungsauftrag schriftlich erteilt hat. Die Frist, bis zu deren Ablauf dem Auftraggeber das Ergebnis der Prüfung schriftlich mitgeteilt sein muss, ist einvernehmlich festzulegen.

14

Sofern der Änderungsantrag aufrechterhalten wird und sich die Parteien einig sind, werden alle Leistungsänderungen schriftlich durch Änderung oder Ergänzung der bestehenden Vertragsdokumente oder als Nachtrag dazu festgehalten. Bei jeder Änderung ist stets der jeweilige Verantwortungsbereich wiederum genau zu dokumentieren und für die Parteien verbindlich festzulegen.

VII. Eskalationsverfahren

15

Die Parteien werden sich bemühen, streitige Fragen grundsätzlich auf der operativen Ebene zu regeln. Sollte zwischen den Projektverantwortlichen auf der operativen Ebene keine Lösung gefunden werden, so ist jede Seite berechtigt, strittige Fragen in den Lenkungsausschuss einzubringen.

16

Kann im Lenkungsausschuss keine einvernehmliche Lösung gefunden werden, wird die betreffende Frage an das Management (CEO) der jeweiligen Partei delegiert. Kann innerhalb von [Zahl] Wochen auf dieser Ebene keine Lösung gefunden werden, können sich die Parteien gemeinsam an eine externe und unabhängige Schlichtungsstelle wenden oder sich einer Mediation unterziehen.

VIII. Mitwirkungspflichten des Kunden

17

Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche Mitwirkungshandlungen vorzunehmen, welche für die vertragsgemässe Leistungserbringung des Providers erforderlich sind. Der Provider hat begründet darzulegen, welche Mitwirkungshandlungen er vom Kunden erwartet.

18

Sollte der Provider der Meinung sein, dass der Kunde Mitwirkungspflichten nicht rechtzeitig erfüllt, ist der Provider verpflichtet, dies dem Kunden schriftlich oder in Textform mitzuteilen.

IX. Datenspeicherung/Datensicherung/Archivierung

19

Der Kunde kann auf die vereinbarte Leistung innerhalb der vereinbarten Nutzungszeiten jederzeit zugreifen. Für die Speicherung und Verarbeitung der Datenbestände ist ausschliesslich der Kunde verantwortlich.

20

Der Provider sichert die Datenbestände des Kunden einmal pro [Zeiteinheit]. Die Datensicherungen werden vom Provider mindestens [Dauer] aufbewahrt. Nach Ablauf dieser Aufbewahrungsfrist kann der Provider die gespeicherten Daten überschreiben. Bei Datenverlust wird der Provider versuchen, die Daten des Kunden innert einer angemessenen Frist auf der Grundlage der letzten Datensicherung wiederherzustellen.

21

Der Provider wird die Löschung der bei ihm gespeicherten Daten des Kunden frühestens [Zeitdauer] nach der im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung erfolgten Übergabe der Daten an den Kunden vornehmen, sofern der Kunde dem Provider nicht innerhalb dieser Frist mitteilt, dass die ihm übergebenen Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten.

22

Dem Provider ist es verboten die Daten nach der mit der Vertragsbeendigung erfolgten Löschung wiederherzustellen oder weiterzubearbeiten.

23

Der Kunde kann vom Provider jederzeit, insbesondere bei Insolvenz, Zahlungsverzug des Kunden oder nach Kündigung des Vertrages, die Herausgabe einzelner oder sämtlicher Daten verlangen, ohne dass ein Zurückbehaltungsrecht des Providers besteht. Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Wahl des Kunden entweder durch Übergabe von Datenträgern oder durch Übersendung über ein Datennetz. Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, auch die zur Verwendung der Daten geeignete Software zu erhalten.

X. Datenschutz

24

Verarbeitet der Kunde im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses personenbezogene Daten, so ist er für die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften des DSG verantwortlich. Der Provider wird die vom Kunden übermittelten Anwendungsdaten nur im Rahmen der Weisungen des Kunden verarbeiten. Sofern er der Ansicht ist, dass eine Weisung des Kunden gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstösst, wird er den Kunden unverzüglich darauf hinweisen.

25

Der Provider hat genügende technische und organisatorische Massnahmen gemäss Art. 7 DSG und Art. 8 ff. VDSG zu unternehmen, um die ausgelagerten Personendaten vor unbefugter Bearbeitung zu schützen.

26

Alle Personen, die im Auftrag für oder als Angestellte des Providers vom Kunden gelieferte Daten bearbeiten, sind vom Provider schriftlich zur Verschwiegenheit zu verpflichten, über alles, was sie bei ihrer Tätigkeit erfahren.

27

In den entsprechenden schriftlichen und von den Betroffenen zu unterzeichnenden Verschwiegenheitsverpflichtungen werden diese auf die zivil- wie auch mögliche strafrechtliche Konsequenzen hingewiesen. Diese Verschwiegenheitspflicht gilt auch nach Beendigung des Arbeits- oder Auftragsverhältnisses weiter.

XI. Informationspflichten Provider

28

Der Provider informiert und dokumentiert dem Kunden jederzeit auf Anfrage über die Methoden und Prozesse, die er zur Erbringung seiner Leistungen einsetzt und die für die Einhaltung des für den Kunden angehenden Datenschutzes relevant sind.

29

Der Provider informiert den Kunden unverzüglich über aussergewöhnliche Vorfälle, die die Daten, Verpflichtungen, Systeme und Prozesse des Kunden betreffen, namentlich über Datenschutzverletzungen wie z.B. unerlaubte Zugriffe und Verwendung, Löschungen von Daten, Datensicherheitslecks, etc.

30

Der Provider wird den Kunden umgehend darüber informieren, sollte er der Ansicht sein, dass er resp. ein von ihm hinzugezogener Dritter nicht mehr länger in der Lage ist, den Vertrag zu erfüllen sowie die Daten gemäss den Vorgaben des Kunden zu bearbeiten.

XII. Vergütung

A. Höhe

31

Für sämtliche vom Provider unter diesem Vertrag erbrachten Leistungen ist der Kunde zur Zahlung der Vergütung nach Massgabe der Preisliste im Anhang verpflichtet. Die Vergütung setzt sich in der Regel zusammen aus [allgemeine Berechnungskriterien]. Die Rechnungstellung erfolgt [Periodizität]. Die Angaben in der Preisliste verstehen sich zuzüglich Mehrwertsteuer oder sonstigen Steuern bzw. Abgaben.

B. Zahlungsmodalitäten

32

Die Nutzungsgebühr wird vom Provider zuzüglich allfälliger Mehrwertsteuer oder sonstigen Steuern bzw. Abgaben in Rechnung gestellt. Rechnungen des Providers sind dreissig Tage nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug und unter Ausschluss der Verrechnung zur Zahlung durch den Kunden fällig. Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug.

XIII. Sachgewährleistung

A. Bei Abnahme

33

Die Abnahme der im Anhang genannten Hardware [Software/Systemumgebung etc.] hat durch den Provider innert der vertraglich definierten (und/oder gemeinsam an Sitzungen verabredeten) zeitlichen Frist zu erfolgen.

34

Wird ein Mangel nicht innert [Zahl] Kalendertagen nach der Abnahme oder bei verdeckten Mängeln nach der Feststellung gerügt, gilt die Hardware [Software/Systemumgebung etc.] als genehmigt.

35

Mängel der im Anhang genannten Hardware [Software/Systemumgebung etc.]. werden nach Wahl des Kunden durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben. Als zulässige Nachbesserung gilt auch die Umgehung oder Unterdrückung eines Mangels.

B. Während Betriebsphase

36

Der Provider gewährleistet, dass er das im Anhang geregelte Niveau seiner zu erbringenden Dienste während der Nutzungszeiten einhält. Andernfalls liegt ein gewährleistungspflichtiger Mangel vor. Als Mangel gilt auch die Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit der Leistung gemäss Klausel II. Abs. 1 dieses Vertrages. Der Kunde anerkennt aber, dass Störungen der Dienstleistung auch bei grösster Sorgfalt nicht gänzlich ausgeschlossen werden können und dass die ununterbrochene Erbringung der Dienstleistung nicht gewährleistet werden kann.

37

Der Kunde muss gegenüber dem Provider einen Mangel innert [Zahl] Kalendertagen nach dessen Feststellung ausreichend dokumentiert und schriftlich rügen. Den Kunden treffen keine Prüfungsobliegenheiten.

38

Mängel der Dienstleistung werden nach Wahl des Providers durch Nachbesserung oder Ersatzlieferung behoben. Als zulässige Nachbesserung gilt auch die Umgehung oder Unterdrückung eines Mangels.

39

Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung mehrfach fehl, ist der Kunde berechtigt, von diesem Vertrag zurückzutreten. Mit der Ausübung des Rücktrittsrechts durch den Kunden endet sein Nutzungsrecht an der Dienstleistung des Providers.

40

Zusätzlich ist Schadenersatz geschuldet.

Oder:

Weitergehende Gewährleistungsansprüche des Kunden (einschliesslich des Rechts auf Herabsetzung der Nutzungsgebühr oder auf Schadenersatz) sind ausdrücklich ausgeschlossen.

41

Der Provider ist von seiner Gewährleistungspflicht in dem Umfang entbunden, als ein Mangel seiner zu erbringenden Leistungen auf nicht von ihm zu vertretende Umstände zurückzuführen ist.

XIV. Rechtsgewährleistung

42

Die Parteien werden sich über geltend gemachte Drittansprüche sofort schriftlich unterrichten. Der Kunde wird den Provider zur Führung der Verteidigung, einschliesslich Abschluss eines Vergleichs, ermächtigen. Der Kunde unterstützt den Provider in angemessenem und zumutbarem Umfang.

43

Eine weitergehende Gewährleistung des Providers gegenüber dem Kunden im Falle der tatsächlichen oder behaupteten Ansprüche Dritter ist ausgeschlossen.

XV. Haftung

44

Für direkte oder unmittelbare Schäden haftet jede Partei gegenüber der anderen Partei nur bis zum Betrag von CHF [Zahl]. Die Haftung für indirekte oder mittelbare Schäden wird hiermit ausgeschlossen. Haftungsbeschränkung und Haftungsausschluss gelten sowohl für vertragliche als auch für ausservertragliche bzw. quasi-vertragliche Ansprüche.

45

Für von hinzugezogenen Dritten verursachte Schäden haftet die hinzuziehende Partei, wie wenn die Schäden von ihr selbst verursacht worden wäre.

46

Eine Haftung besteht nicht, wenn die Erbringung der Leistung auf Grund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten Naturereignisse von besonderer Intensität (Lawinen, Überschwemmungen, Erdrutsche, kriegerische Ereignisse, Aufruhr, unvorhersehbare behördliche Restriktionen usw.).

47

Die Parteien erstellen für Fälle höherer Gewalt ein Notfallszenario, welches der Provider bei Eintritt höherer Gewalt zu befolgen hat. Der Kunde hat das Recht, beim Ausfall des Providers infolge höherer Gewalt auf einen alternativen Leistungserbringer umzusteigen.

48

Der Provider ist bei Nichteinhaltung des Service Levels (z.B. Nutzungszeit, Verletzung Datenschutz) zur Zahlung einer Konventionalstrafe von CHF [Zahl] verpflichtet. Die Konventionalstrafe wird jeweils mit ihrer Entstehung fällig und kann bei jeder Messperiode wieder von Neuem anfallen. Die Geltendmachung allfälliger Schadenersatzansprüche bleibt dem Kunden vorbehalten.

49

Der Provider verpflichtet sich auf den Zeitpunkt der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrages zum Abschluss einer Berufshaftpflichtversicherung, welche dem Kunden allfällige Schäden infolge Störungen im Betrieb des Providers ersetzt.

XVI. Insourcing

A. Grundsatz

50

Bei Vertragsende, unabhängig vom Grund der Vertragsbeendigung (ordentliche Kündigung, ausserordentliche Kündigung), werden die Parteien zum Zwecke einer ordnungsgemässen Rückführung der ausgelagerten Funktionsbereiche zusammenarbeiten.

B. Zusicherung und Unterstützungspflichten

51

Der Provider sichert zu und verpflichtet sich, dass – unabhängig vom Auflösungsgrund – eine bestmögliche Migration im Falle der Beendigung dieses Outsourcings zurück zum Kunden oder zu einem Dritten gewährleistet ist.

C. Planung des Vorgehens

52

Für die Durchführung des Insourcings wird der Provider in Zusammenarbeit mit dem Kunden ein Insourcing-Konzept erstellen, welches neben den Prozessen insbesondere auch die Verantwortlichkeiten zuteilen wird.

53

Die Parteien verpflichten sich, für die Phase des Insourcings genügend Ressourcen (Personal, etc.) zur Verfügung zu stellen, Ansprechpartner und deren Stellvertreter zu bezeichnen sowie die notwendigen Informationen zu liefern (Schnittstelleninformationen, etc.) resp. umgehend auf deren Fehlen aufmerksam zu machen.

D. Weiterführung des Services

54

Bis zur vollständigen Rückmigration, resp. Migration der Dienste zu einem vom Kunden bestimmten Dritten, unternimmt der Provider sämtliche Bemühungen, dass die Funktionen weiterhin für den Kunden ausgeführt werden können und dass diese weiterhin den auferlegten Standards entsprechen.

E. Vergütung

55

Der Kunde hat dem Provider seine Aufwände für das Insourcing zu vergüten.

56

Das Insourcing wird vom Provider zuzüglich allfälliger Mehrwertsteuer oder sonstigen Steuern bzw. Abgaben nach Abschluss des Insourcings in Rechnung gestellt. Rechnungen des Providers sind dreissig Tage nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug und unter Ausschluss der Verrechnung zur Zahlung durch den Kunden fällig. Nach Ablauf dieser Zahlungsfrist befindet sich der Kunde ohne Mahnung in Verzug.

XVII. Dauer und Beendigung des Vertrages

A. Dauer

57

Dieser Vertrag tritt am [Zeitpunkt] in Kraft und ist erstmals kündbar auf [Zeitpunkt]. Der Vertrag kann unter Einhaltung einer Frist von [Zahl] Kalendermonaten auf [Termine] schriftlich gekündigt werden.

B. Kündigung aus wichtigem Grund

58

Jede Partei hat das Recht, den vorliegenden Vertrag bei Vorliegen wichtiger Gründe jederzeit und fristlos [Variante: unter Beachtung einer Kündigungsfrist von [Zahl] Kalendermonaten] zu kündigen. Als wichtige Gründe gelten insbesondere:

a) Die Nichterreichung vereinbarter Service Levels;

b) Die Verletzung vertraglicher Nebenpflichten durch den Outsourcing-Provider;

c) Die Verweigerung der erforderlichen Mitwirkung durch den Outsourcing-Bezüger;

d) Der Zahlungsverzug des Outsourcing-Bezügers;

e) Die Insolvenz einer Partei;

f) Leistungsunmöglichkeit infolge höherer Gewalt;

g) [etc.].

C. Form der Kündigung

59

Jede Kündigung (ordentlich wie ausserordentlich) hat schriftlich zu erfolgen. Nicht formkorrekte Kündigungen sind nichtig.

XVIII. Schlussbestimmungen

A. Vertragshierarchie

60

Stehen die Regelungen dieses Vertrages im Widerspruch zu den Regelungen eines Anhanges, der sich auf diesen Vertrag bezieht, so gelten die Regelungen der entsprechenden Anhänge vor den Regelungen des Vertrages. Jüngere Anhänge gehen älteren Anhängen vor. Anlagen gehen grundsätzlich den zugehörigen Anhängen vor.

B. Abschliessende Vereinbarung

61

Dieser Vertrag sowie dessen Anhänge regeln die Beziehungen zwischen den Parteien abschliessend. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Parteien finden keine Anwendung.

C. Vertragsänderungen

62

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform und sind dementsprechend zu unterzeichnen. Vorbehalten bleiben die Kompetenzen des Lenkungsausschusses.

D. Abtretung/Übertragung

63

Dieser Vertrag oder einzelne daraus entspringende Rechte und Pflichten dürfen nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung der anderen Partei an Dritte abgetreten oder übertragen werden.

E. Salvatorische Klausel

64

Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses Vertrages als ungültig, unwirksam oder unerfüllbar erweisen, so soll dadurch die Gültigkeit, Wirksamkeit und Erfüllbarkeit der übrigen Teile des Vertrages nicht beeinträchtigt werden.

Die Parteien verpflichten sich in diesem Fall, den ungültigen, unwirksamen oder unerfüllbaren Teil des Vertrages durch eine gültige, wirksame und erfüllbare Bestimmung zu ersetzen, die inhaltlich der ursprünglichen Absicht der Parteien am nächsten kommt.

F. Anwendbares Recht

65

Dieser Vertrag untersteht dem schweizerischen Recht.

G. Gerichtsstand

66

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist [Ort].