Rahmenvertrag für digitale Dienste

zwischen

**Name**

Strasse Nr.

PLZ Ort nachfolgend «**Kunde**»

und

**Name**

Strasse Nr.

PLZ Ort nachfolgend «**Anbieter»**

**Anwendungszweck:** Dieser Rahmenvertrag regelt die Rechtsbeziehungen zwischen Anbieter und Kunde. Er gilt für alle im Einzelnen auszulösenden Aufträge über die im Weiteren beschriebenen Vertragsgegenstände.

**Abgrenzung zur Software-Implementation:** Dieser Rahmenvertrag grenzt sich von Software-Implementationsverträgen so ab, dass hiermit sämtliche Dienstleistungen rund um die Software, ohne die Implementation der Software in ein bestimmtes Umfeld zu thematisieren.

**Vorbemerkungen:** Mit vorliegender Vertragsvorlage wird eine Rahmenvereinbarung auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Die Vorlage deckt typische KMU-Anwendungsfälle ab und bezeichnet die grundlegenden Regeln, welche Kunde und Anbieter im Rahmen digitaler Projekte zusammen festhalten. Für weitere Angaben wird auf das Buch von Ursula Sury «Digital in Law, Informatikrecht», 2. Auflage, Bern 2021, verwiesen.

**Hinweis zur Bearbeitung der Vorlage:** In Gelb hervorgehobene Textbestandteile sind zu ergänzen oder, wenn mit roter Schrift vorhanden, können diese Texte als Alternative im Vertrag belassen oder gelöscht werden. In roter Schrift und in Klammern finden Sie allenfalls weitere Hinweise zur Bearbeitung, die Sie anschliessend aus der Vorlage löschen. Diese Hinweise sind teils kunden- oder anbieterfreundlich ausgestaltet und entsprechend markiert. In Ziff. 1.1 finden Sie Hinweise auf weitere mögliche Vertragsbestandteile, die in den Rahmenvertrag übernommen werden können.

1. Gegenstand des Rahmenvertrags

Dieser Rahmenvertrag regelt werkvertragliche, auftragsrechtliche sowie kauf- und mietrechtliche Leistungen, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf Softwarelizenzierung, Erwerb, Wartung bzw. Pflege von Hardware und Software, Support, Dienstleistungen für Entwicklung, Anpassung, Einführung, Betrieb von Applikationen, Outsourcing, Online-Services und Kommunikationsdienste.

1.1 Vertragsbestandteile

Dieser Rahmenvertrag betreffend digitale Dienste besteht aus folgenden Dokumenten (alle zusammen werden nachfolgend als der «Vertrag» bezeichnet): (Übersicht möglicher Verträge/Anhänge, je nach Bedarf können weitere dazukommen. Folgende aufgeführte Verträge sind bei WEKA hinterlegt.)

1. Rahmenvertrag (dieses Dokument);

Anhang 1 – Lastenheft

Anhang 3 – Geheimhaltungserklärung

Anhang 4 – Datenschutzvertrag

1. Software-Wartungsvertrag
2. Software-Wartungsvertrag für Webportale
3. Service-Level-Agreement
4. Escrow-Vertrag
5. Lizenzvertrag
6. Outsourcing-Vertrag

1.2 Hierarchie der Vertragsdokumente

Bei Widersprüchen geht der jeweilige Rahmen- bzw. Einzelvertrag seinen Anhängen vor. Bei Widersprüchen zwischen Rahmen- und Einzelvertrag geht der Einzelvertrag dem Rahmenvertrag vor. Widersprechen sich Einzelverträge, gehen die neueren Einzelverträge den älteren vor.

1. Leistungsumfang

Art, Umfang und Eigenschaften der Produkte und Leistungen werden in der [Einzelvertrag] geregelt. Darin kann auf weitere Dokumente verwiesen werden.

1. Allgemeine Pflichten

3.1 Ausführung

Die Ausführung von Leistungen erfolgt unter Anwendung anerkannter Methoden und aktueller Standards und unter Beachtung der vom Kunden vertragsgemäss erteilten Weisungen.

Der Anbieter verpflichtet sich, bei der Erbringung von Leistungen folgende Standards einzuhalten:

* …
* …

3.2 Informationspflichten

Die Vertragspartner zeigen sich gegenseitig sofort alle Umstände aus ihren Bereichen an, welche die vertragsgemässe Erfüllung gefährden oder gefährden könnten.

Der Anbieter informiert den Kunden über alle Weiterentwicklungen, die aus technischen, wirtschaftlichen oder rechtlichen Gründen eine Änderung der Leistungen angezeigt erscheinen lassen.

1. Pflichten des Anbieters

4.1 Persönliche Leistungspflicht/Subunternehmer

Der Anbieter erbringt seine Leistungen grundsätzlich selbst. Der Beizug von Subunternehmern ist nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung durch den Kunden und unter der Voraussetzung der Überbindung der vertraglichen Pflichten und Zusicherungen des Anbieters unter diesem Rahmenvertrag (insbesondere Datenschutz- und Geheimhaltungsbestimmungen) auf den Subunternehmer erlaubt.

Der Anbieter bleibt für Leistungen des Subunternehmers verantwortlich wie für seine eigenen.

4.3 Ort der Leistungserbringung

Der Anbieter erbringt seine Leistungen ausschliesslich in der Schweiz. Insbesondere finden sämtliche Datenbearbeitungsvorgänge ausschliesslich in der Schweiz statt. Es dürfen durch den Anbieter oder seine Subunternehmer auch keine Remote-Zugriffe auf Daten aus dem Ausland (z.B. im Rahmen von Wartungsleistungen) erfolgen.

4.2 Einweisung und Dokumentation

Der Anbieter hat den Kunden initial im Rahmen von bis zu [Stunden/Arbeitstagen] in die Nutzung [digitaler Dienst] einzuweisen. Allfällige zusätzliche Endbenutzerausbildungen sind separat zu vereinbaren und gemäss den Ansätzen von [Anhang Vergütungen] zu vergüten.

Der Anbieter liefert dem Kunden die folgenden Dokumentationen in elektronischer oder physischer Form:

* Benutzerhandbuch/-bücher
* [individuell zu ergänzen]

1. Pflichten des Kunden

Der Kunde verpflichtet sich, alle für die Leistungserbringung durch den Anbieter erforderlichen betrieblichen, personellen, organisatorischen, technischen und sonstigen Voraussetzungen zu schaffen und aufrechtzuerhalten, sodass der Anbieter die Dienstleistungen fristgemäss erbringen kann.

Der Kunde ist weiter dafür besorgt, dass sein Personal mit der Nutzung von Leistungen des Anbieters so vertraut ist, dass das Personal Dritten die korrekte Anwendung erläutern kann.

Allfällige weitere Mitwirkungshandlungen des Kunden werden im Einzelfall in der Vertragsurkunde oder deren Anhängen vereinbart.

1. Geheimhaltungs- und Datenschutzpflichten

6.1 Geheimhaltung

Die Parteien verpflichten sich gegenseitig, über alle ihnen im Zusammenhang mit diesem Vertrag bekannt gewordenen oder bekannt werdenden Informationen, Daten und Kenntnisse der anderen Partei sowie über die Existenz und den Inhalt dieses Vertrags («vertrauliche Informationen») während der Dauer und auch über das Ende dieses Rahmenvertrags hinaus Stillschweigen zu bewahren.

Die empfangende Partei wird die ihr im Rahmen ihrer vertraglichen Tätigkeit übertragenen vertraulichen Informationen sorgfältig aufbewahren und vor Einsichtnahme Dritter schützen. Sie wird die vertraulichen Informationen der anderen Partei ausschliesslich zum Zwecke einer ordnungsgemässen Abwicklung und Erfüllung dieses Vertrags verwenden und auch nach Ende des Vertrags nicht zu ihrem eigenen Vorteil oder für Zwecke Dritter verwenden.

Die Unterlagen der anderen Partei bleiben auch nach Übergabe an die empfangende Partei im Eigentum der übergebenden Partei. Nach Beendigung des Vertrags sind auf Wunsch der anderen Partei sämtliche Unterlagen an sie zurückzugeben und allfällige Kopien zu vernichten, soweit gesetzliche Aufbewahrungsfristen dem nicht entgegenstehen. Die Vernichtung der Unterlagen ist schriftlich zu bestätigen.

6.2 Umgang mit Daten des Kunden

6.2.1 Archivierung und Aufbewahrungsdauer

Der Anbieter sorgt für die beweissichere Archivierung der Daten des Kunden entsprechend den geltenden rechtlichen Anforderungen (insbesondere der Geschäftsbücherverordnung SR 221.431).

Wenn der Kunde nicht explizit eine längere Aufbewahrungsdauer fordert, bewahrt der Anbieter die Daten des Kunden für [Dauer, z.B. zehn Jahre] auf, bevor er sie löscht.

6.2.2 Herausgabe an den Kunden und Löschung bei Beendigung

Der Kunde kann jederzeit verlangen, dass ihm sämtliche Daten des Kunden in einem gängigen maschinenlesbaren Format herausgegeben werden.

Der Anbieter verpflichtet sich, bei Beendigung des Vertrags sämtliche Informationen, welche er im Rahmen der Leistungserbringung vom oder für den Kunden erhalten oder erhoben hat, und sämtliche Daten des Kunden, diesem nach dessen Wahl zu übergeben oder zu vernichten und sämtliche sich noch bei ihm befindlichen Kopien zu vernichten. Der Anbieter bestätigt dem Kunden die vollständige Rückgabe oder Vernichtung auf Verlangen und legt ihm – im Falle der Löschung – das Löschprotokoll vor.

6.3 Datenschutz

6.3.1 Zweckbindung

Der Anbieter verpflichtet sich zur Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz. Er verpflichtet sich, sämtliche Personendaten aus dem Bereich des Kunden, auf die er im Rahmen seiner Leistungserbringung für den Kunden Zugriff hat, ausschliesslich für die Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten und gemäss den Anweisungen des Kunden zu bearbeiten und sie insbesondere nicht für eigene Zwecke oder Zwecke Dritter zu verwenden.

6.3.2 Einhaltung der Datenschutzanforderungen

Der Anbieter ist dafür verantwortlich, dass die von ihm unter diesem Vertrag zur Verfügung gestellten digitalen Dienste über die technischen Voraussetzungen zur Erfüllung der Anforderungen an den Datenschutz und die Informationssicherheit verfügen, die für den Kunden gelten.

Der Anbieter sorgt dafür, dass möglichst wenige Personen Zugriff auf Personendaten erhalten.

6.4 Datensicherheit

Der Anbieter verpflichtet sich, alle Daten des Kunden nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik zu schützen. Dies beinhaltet insbesondere einen im Verhältnis zu den bearbeiteten Daten angemessenen Schutz gegen unbefugte oder zufällige Vernichtung, zufälligen Verlust, technische Fehler, widerrechtliche Verwendung, unbefugtes Ändern, Kopieren, Zugreifen oder andere unbefugte Bearbeitungen sowie Massnahmen zur Sicherstellung der Portabilität der Daten.

1. Schutzrechte

Sämtliche Rechte des geistigen Eigentums inklusive Systemkonfigurationen verbleiben beim Anbieter oder Hersteller. Der Kunde erwirbt keine über den Eigengebrauch der vertraglichen Leistungen hinausgehenden Rechte an Programmen, Erfindungen, Urheberrechten, Marken, am Design sowie am Know-how. Der Kunde kann die erworbenen Gebrauchsrechte nicht auf Dritte übertragen.

7.1 Patentrechte

Patentrechte an Erfindungen, die bei der Vertragserfüllung entstanden sind, gehören

1. dem Kunden, wenn die Erfindungen von dessen Personal gemacht wurden;
2. dem Anbieter, wenn die Erfindungen von deren Personal oder von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden;
3. dem Kunden und dem Anbieter, wenn die Erfindungen gemeinsam vom Personal des Kunden und des Anbieters bzw. von ihr beigezogenen Dritten gemacht wurden. Die Vertragspartner verzichten gegenseitig auf die Erhebung von Lizenzgebühren. Sie können ihre Rechte ohne Zustimmung des anderen Vertragspartners auf Dritte übertragen oder Dritten Gebrauchsrechte einräumen.
4. Vergütung

8.1 Vergütungspflicht

Der Kunde verpflichtet sich, die vereinbarten Vergütungen gemäss [Anhang Vergütungen] zu leisten. Mit Bezahlung der Vergütungen sind alle Leistungen vollumfänglich abgegolten, soweit die Parteien nicht schriftlich eine abweichende Vereinbarung getroffen haben.

8.2 Zahlungsmodalitäten

8.2.1 Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt nach Erbringung bzw. ─ sofern vertraglich vorgesehen ─ nach der Abnahme der abgerechneten Leistungen. Rechnungen sind innert zehn Tagen nach Erhalt zu bezahlen. Vorbehalten bleiben abweichende Vereinbarungen in der Vertragsurkunde, insbesondere ein allfälliger Zahlungsplan.

Ungerechtfertigte Abzüge werden gegen Verrechnung von Bearbeitungsgebühren nachbelastet.

8.2.2 Verrechnung

Der Kunde ist nicht berechtigt, allfällige Gegenforderungen mit Forderungen des Anbieters zu verrechnen.

8.2.3 Zahlungsverzug

Bei Zahlungsverzug ist der Anbieter berechtigt, sämtliche Leistungen bestehender Verträge und Leistungen daraus mit dem Kunden einzustellen.

8.2.4 Anpassung der Vergütung

Bei periodischer Rechnungsstellung (z.B. Lizenzen) kann der Anbieter die Preise jederzeit mit dreimonatiger Vorankündigung geänderten Verhältnissen anpassen. Soweit die Preiserhöhung die allgemeine Teuerung nicht übersteigt, hat der Kunde kein Kündigungsrecht.

Der Vertrag kann durch den Anbieter jederzeit einseitig geändert werden. Macht der Anbieter davon Gebrauch, gibt er dem Kunden die Änderungen rechtzeitig bekannt (wenn möglich 90 Tage im Voraus). In diesem Fall hat der Kunde die Möglichkeit, den Vertrag innert der Kündigungsfrist aufzulösen. Ohne Kündigung durch den Kunden gelten die Änderungen als vom Kunden akzeptiert.

8.2.5 Verrechnungsverbot

Jede verrechnungsweise Tilgung ist ausgeschlossen. (Ein Verrechnungsverbot ist für den Anbieter unter Umständen von Vorteil, Ziff. 8.2.5. kann eventuell entfernt werden.)

1. Gewährleistung

Der Anbieter gewährleistet, dass die von ihm gelieferten Produkte und werkvertraglichen Leistungen die vereinbarten Eigenschaften aufweisen, ferner diejenigen Eigenschaften, welche der Kunde auch ohne besondere Vereinbarung nach dem jeweiligen Stand der Technik bei Vertragsabschluss (sofern sich aus dem Vertrag nicht etwas anderes ergibt) voraussetzen darf.

Bei Mängeln zufolge Material-, Konstruktions- und Ausführungsfehlern oder bei nachgewiesener Unsorgfalt bei Unterstützungs-, Wartungs- oder Serviceleistungen verpflichtet sich der Anbieter zur Beseitigung der Fehler oder zum Ersatz der betroffenen Teile. Davon ausgeschlossen sind von dem Anbieter nicht zu vertretende Mängel und Störungen, wie insbesondere natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, Eingriffe des Kunden oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse.

Kann der Mangel nicht beseitigt werden, hat der Kunde Anspruch auf eine Preisminderung und den Ersatz des nachgewiesenen, unmittelbaren Schadens, insgesamt jedoch auf höchstens 20% des Werts der mangelhaften Produkte oder Leistung. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen; insbesondere kann der Kunde nicht vom Vertrag zurücktreten oder den Ersatz von Folgeschäden verlangen.

Nach Aufkündigung dieser Vereinbarung muss der Kunde allfällige Mängel innerhalb von drei Monaten rügen. Die Fristen für die Rügepflicht nach Art. 201 und Art. 367 OR sind wegbedungen. (s*ehr kundenfreundliche Ausgestaltung, kann weggelassen werden*)

Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist erbrachte Leistungen sind entgeltlich.

1. Haftung

Der Anbieter beschränkt die Haftung auf Schäden, die auf grob fahrlässigem oder strafbarem Handeln beruhen.

Der Kunde verpflichtet sich, die Leistungen gemäss den Anweisungen des Anbieters zu verwenden. Schäden, die aus unsachgemässer Bedienung resultieren, verantwortet der Kunde. Daraus entstehende Kosten trägt der Kunde vollumfänglich.

Es obliegt dem Kunden, die Anwender oder Nutzer der Leistungen für potenzielle Schäden in die Pflicht zu nehmen.

10.1 Konventionalstrafe

Verletzt ein Vertragspartner oder ein von ihm einbezogener Dritter vorstehende Geheimhaltungs- und Datenpflichten (Ziff. 6 dieses Vertrags), so schuldet der verletzende Vertragspartner der anderen Partei eine Konventionalstrafe, sofern er nicht beweist, dass weder ihn noch einbezogene Dritte ein Verschulden trifft. Die Konventionalstrafe beträgt je Fall 10% der gesamten Vergütung, höchstens jedoch [CHF 50 000.–] je Fall. Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit nicht von den Geheimhaltungs- und Datenpflichten.

Schadenersatzansprüche gemäss den Haftungsgrundsätzen (Ziff. 10.1 dieses Vertrags) bleiben vorbehalten; die Konventionalstrafe wird auf den allenfalls zu leistenden Schadenersatz angerechnet.

1. Beendigung des Vertragsverhältnisses

11.1 Kündigungsfristen

Ist ein Vertrag (z.B. für Wartung/Pflege, Support, Outsourcing, Online-Services, Kommunikationsleistungen) auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er, vorbehaltlich einer allfällig vereinbarten Mindestvertragsdauer, jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung kann sich vorbehaltlich einer Einigung über die Anpassung der Vergütung auch nur auf einzelne Leistungspakete des Vertrags erstrecken. Die Kündigungsfrist beträgt, sofern im Vertrag nicht anders geregelt, sechs Monate auf das Ende eines Monats. Die Kündigung muss der anderen Partei in schriftlicher Form zugehen.

Auf eine bestimmte oder unbestimmte Zeit abgeschlossene Verträge können bei schwerwiegender Vertragsverletzung durch die andere Partei jederzeit fristlos gekündigt werden. Die Vergütung berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis, bei einmaliger Vergütung anteilmässig auf einer Basis von sechs Monaten Einsatzdauer. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

11.2 Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses

Mit Beendigung des Vertragsverhältnisses stellt der Kunde sämtliche Bestandteile im Eigentum des Anbieters in einwandfreiem Zustand und auf eigene Kosten dem Anbieter unaufgefordert zu. Schäden werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Vorbehalten sind die Pflichten bezüglich Daten aus Ziff. 6.2.2 dieses Vertrags.

11.3 Übertragung auf einen neuen Anbieter

Bei Vertragsbeendigung, gleich aus welchem Rechtsgrund, unterstützt der Anbieter den Kunden soweit notwendig und gegen angemessene Vergütung bei der Instruktion eines allfälligen neuen Anbieters, bei der Rückführung oder Übertragung der Daten, welche der Anbieter für den Kunden bearbeitet hat, an den Kunden bzw. an einen neuen Anbieter (im vereinbarten oder einem gängigen, für den Kunden weiterverwendbaren Format) sowie bei der Rückführung oder Übertragung der Hardware und der Software, welche der Anbieter für den Kunden betrieben hat, einschliesslich der Überlassung von aktuellen, elektronisch bearbeitbaren Fassungen von erstellten Dokumentationen.

1. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrags unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Tritt ein solcher Fall ein, dann werden die Parteien die unwirksame Bestimmung durch eine sinngemässe und zweckentsprechende Bestimmung ersetzen.

1. Eskalationsverfahren

1) Bei Differenzen suchen die Parteien in guten Treuen nach einer einvernehmlichen Lösung auf geeigneter operativer Stufe. Dabei wird die Problematik definiert und eine (mögliche) Lösung in einem Protokoll festgehalten. Dieses Protokoll enthält mindestens den Gegenstand der Differenzen, die Ursachen aus der Sicht beider Parteien sowie die daraus entstehenden Auswirkungen und mögliche Lösungsansätze.

2) Kann innert zehn Tagen keine operativ befriedigende Lösung gefunden werden, nehmen die Geschäftsleitungen zueinander Kontakt auf, unterbreiten einen Lösungsvorschlag.

3) Können die Differenzen nach weiteren 20 Tagen nicht ausgeräumt werden, streben die Parteien eine Mediation über [Mediator] an. Dabei tragen die Parteien je ihre eigenen Kosten und halbieren sich die Kosten der Mediation.

4) Wird eine Lösung erzielt, halten die Parteien dies auf der Ebene der Geschäftsleitung schriftlich fest.

5) Die Parteien verpflichten sich, den Rechtsweg erst einzuschlagen, wenn nach Abschluss des Eskalationsverfahrens mit der Mediation keine einvernehmliche Lösung gefunden werden konnte.

6) Das Eskalationsverfahren und die Mediation müssen nicht durchlaufen werden, sofern es offensichtlich sinnlos bzw. zwecklos ist (z.B. Konkurs einer Partei, tief erschüttertes Vertrauensverhältnis etc.).

1. Schlussbestimmungen

14. 1 Anwendbares Recht

Auf das Rechtsverhältnis zwischen den Parteien ist ausschliesslich schweizerisches Recht anwendbar.

14.2 Gerichtsstand

Erfüllungsort ist der Sitz des Anbieters/Kunde. Am Erfüllungsort liegt der ausschliessliche Gerichtsstand für allfällige Streitigkeiten zwischen den Parteien, sofern im Vertrag nicht anders geregelt.

| [Ort], Datum |  | [Ort], Datum |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Unterschrift (Kunde) |  | Unterschrift (Anbieter) |
|  |  |  |