Direktion XXX  
Amt XXX

Abteilung XXX

Vertrag Nr. ….

betreffend

**Service XXX**

zwischen

**Kanton Bern**

handelnd durch XXX

nachstehend «**Kanton**»

und

**XXXX**

handelnd durch die statutarischen Organe

nachstehend «**Leistungserbringerin**»

Inhalt

[1. Präambel 4](#_Toc105503885)

[2. Allgemeines 4](#_Toc105503886)

[2.1 Bestandteile 4](#_Toc105503887)

[2.2 Änderungen 4](#_Toc105503888)

[2.3 Anhänge 4](#_Toc105503889)

[2.4 Einzelverträge (bei Rahmenvertrag) 5](#_Toc105503890)

[3. Grundsätze der Leistungserbringung 5](#_Toc105503891)

[3.1 Organisation der Leistungserbringerin und deren Subunternehmen 5](#_Toc105503893)

[3.2 Erfüllungsort und Arbeitsmittel 5](#_Toc105503894)

[3.3 Termine 5](#_Toc105503895)

[3.4 Rechnungsstellung 6](#_Toc105503896)

[4. Verantwortlichkeiten und Eskalation 6](#_Toc105503897)

[4.1 Verantwortliche Personen 6](#_Toc105503898)

[4.2 Unterschriftenregelung 7](#_Toc105503899)

[4.3 Eskalationsvorgehen 7](#_Toc105503900)

[5. Aufsicht und Audits 7](#_Toc105503901)

[5.1 Kontrollrechte bei Leistungserbringerin und Subunternehmen 7](#_Toc105503902)

[5.2 Audits 8](#_Toc105503903)

[5.2.1 Organisation 8](#_Toc105503904)

[5.2.2 Kosten 8](#_Toc105503905)

[6. Informationssicherheit und Datenschutz 9](#_Toc105503906)

[6.1 Grundsätze 9](#_Toc105503907)

[6.2 Information Security Management (ISM) 9](#_Toc105503908)

[6.3 Risikomanagement 9](#_Toc105503909)

[6.4 Vertraulichkeit 10](#_Toc105503910)

[7. Projekt XXX 10](#_Toc105503911)

[7.1 Gegenstand des Projekts 10](#_Toc105503912)

[7.2 Projektumfang 10](#_Toc105503913)

[7.3 Leistungen 10](#_Toc105503914)

[7.4 Termine 10](#_Toc105503915)

[7.5 Mitwirkung des Kantons 11](#_Toc105503916)

[7.6 Projektorganisation 11](#_Toc105503917)

[7.6.1 Aufbau 11](#_Toc105503918)

[7.6.2 Kommunikation 11](#_Toc105503919)

[7.7 Vergütung 11](#_Toc105503920)

[7.7.1 Investitionskosten 11](#_Toc105503921)

[7.7.2 Dienstleistungen 12](#_Toc105503922)

[7.7.3 Fälligkeit der Investitionskosten 12](#_Toc105503923)

[7.8 Testverfahren 12](#_Toc105503924)

[8. Betrieb XXX 12](#_Toc105503925)

[8.1 Gegenstand 12](#_Toc105503926)

[8.2 Grundleistungen 12](#_Toc105503927)

[8.2.1 Hosting 12](#_Toc105503928)

[8.2.2 Pflege 13](#_Toc105503929)

[8.2.3 Service Management 13](#_Toc105503930)

[8.2.4 Supportzeiten 13](#_Toc105503931)

[8.2.5 Service Levels 13](#_Toc105503932)

[8.2.6 Bedarfsmanagement 14](#_Toc105503933)

[8.2.7 Berichterstattung 14](#_Toc105503934)

[8.3 Zusatzleistungen 14](#_Toc105503935)

[8.4 Mitwirkungspflichten des Kantons 14](#_Toc105503936)

[8.5 Vergütung 15](#_Toc105503937)

[8.5.1 Betriebskosten 15](#_Toc105503938)

[8.5.2 Zusatzleistungen 15](#_Toc105503939)

[8.5.3 Ausserordentliche Drittkosten 15](#_Toc105503940)

[8.5.4 Fälligkeit 15](#_Toc105503941)

[8.6 Organisation des Change- und Release-Managements 15](#_Toc105503942)

[8.6.1 Betriebsverbessernde Changes 15](#_Toc105503943)

[8.6.2 Weitergehende Changes 15](#_Toc105503944)

[9. Haftung 15](#_Toc105503945)

[10. Arbeitsbestimmungen 15](#_Toc105503946)

[11. Konventionalstrafen 16](#_Toc105503947)

[11.1 Verletzung von Arbeitsbestimmungen 16](#_Toc105503948)

[11.2 Verletzung von Geheimhaltungspflichten 16](#_Toc105503949)

[11.3 Verzug 16](#_Toc105503950)

[12. Gerichtsstand 16](#_Toc105503951)

[13. Vertragsdauer und -kündigung 16](#_Toc105503952)

[14. Vorbehalte 17](#_Toc105503953)

[14.1 Beschluss des zuständigen Organs 17](#_Toc105503954)

[15. Leistungen bei Vertragsende 17](#_Toc105503955)

[15.1 Herausgabe von Informationen 17](#_Toc105503956)

[15.2 Verträge 18](#_Toc105503957)

[15.3 Auflösung, Änderung, Erneuerung und Neuabschluss von Verträgen mit Dritten 18](#_Toc105503958)

[15.4 Unterstützungspflicht der Leistungserbringerin 18](#_Toc105503959)

[15.5 Leistungen nach dem Beendigungszeitpunkt 18](#_Toc105503960)

1. Präambel

Der Kanton hat mit Publikation auf www.simap.ch vom [Datum] ([Meldungsnummer]) die im vorliegenden Vertragswerk bezeichneten Leistungen im [offenen oder selektiven] Verfahren ausgeschrieben. Die Leistungserbringerin hat mit Verfügung vom [Datum] den Zuschlag erhalten.

Mit diesem Vertrag soll…

* Einbettung in Gesamtkontext
* Hauptziel des Vertrages
* Bezug auf durchgeführtes Beschaffungsverfahren
* Etc.

Der Vertrag umfasst einerseits die Realisierung des Projekts XXX und andererseits den Betrieb des Services XXX für den Kanton Bern.

1. Allgemeines
   1. Bestandteile

Der vorliegende Vertrag umfasst:

1. den vorliegenden Vertrag inkl. Anhänge gemäss Ziff. 2.3;
2. die Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kantons Bern über die Informationssicherheit und den Datenschutz (ISDS) bei der Erbringung von Informatikdienstleistungen vom 23. März 2015

(AGB ISDS);

1. die Allgemeinden Geschäftsbedingungen für IKT-Leistungen der Schweizerischen Informatikkonferenz vom Januar 2020 (AGB SIK).

Im Falle von Widersprüchen zwischen einzelnen Bestandteilen des Vertragswerks gilt die vorstehend genannte Rangfolge. Anhänge gehen dem Vertrag in der Rangfolge nach. Die Rangfolge ist abschliessend; Ziff. 2 AGB SIK ist nicht anwendbar.

* 1. Änderungen

Für Vertragsänderungen wird sinngemäss nach den Regeln der Leistungsänderung von Ziff. 11 AGB SIK vorgegangen.

* 1. Anhänge

Der vorliegende Vertrag verfügt über die nachfolgenden Anhänge:

1. XXX
2. XXX

Die vorgenannten Anhänge werden periodisch von den zuständigen Organen angepasst. Es gilt die jeweils aktuelle Version. Die Änderung der Anhänge ist zulässig, ohne dass der vorliegende Vertrag angepasst werden muss.

* 1. Einzelverträge (bei Rahmenvertrag)

Bestellungen erfolgen ausschliesslich in Form von Einzelverträgen abgerufen.

Die Bestellungen haben in der vereinbarten Form zu erfolgen.

1. Grundsätze der Leistungserbringung
   1. Organisation der Leistungserbringerin und deren Subunternehmen

Die Leistungserbringerin bleibt für die Dauer der Abwicklung des Vertragswerks die einzige Vertragspartnerin des Kantons und ist diesem gegenüber alleine verantwortlich (vgl. Ziff. 6 AGB SIK).

Der Kanton kann in begründeten Fällen den Beizug von Subunternehmen ablehnen. Eine – auch nach Vertragsschluss geäusserte – Ablehnung kann insbesondere folgendermassen begründet werden:

1. Die Leistungen werden gegenüber dem Kanton nicht in deutscher Sprache gesteuert und verantwortet;
2. die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer des Subunternehmens halten einer Personensicherheitsüberprüfung nicht stand;
3. das Subunternehmen wurde durch die Leistungserbringerin nicht vertraglich zur Einhaltung der Regeln betreffend Kontrollrechte sowie ISDS verpflichtet.

Die Leistungserbringerin erbringt ihre Leistungen unter Einsatz der folgenden Subunternehmen:

| Leistung | Unternehmen | Adresse Firmensitz |
| --- | --- | --- |
| Betreiber RZ | XX | XX |
| Softwareentwickler | XX | XX |
| XXX | XX | XX |

Der Kanton genehmigt den Einsatz dieser Subunternehmen vorgängig.

* 1. Erfüllungsort und Arbeitsmittel

Sofern die Bestellungen nichts Anderes bestimmen gilt Bern als Erfüllungsort.

Die Leistungserbringerin erbringt ihre Leistungen unter Einsatz ihrer eigenen Arbeitsmittel in ihren eigenen Räumlichkeiten, soweit sie nicht die Leistungen ihrer Subunternehmen betreffen.

* 1. Termine

Ist nichts Anderes vermerkt, so gelten die vereinbarten Termine als verzugsbegründend.

Gerät die Leistungserbringerin in Verzug und erfüllt auch nach Ablauf einer angemessenen Nachfrist nicht vollständig, so ist der Kanton ohne richterliche Ermächtigung zur Ersatzvornahme befugt.

* 1. Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung durch die Leistungserbringerin erfolgt an folgende Adresse:

XXX

Die Rechnungen müssen als Voraussetzung des Ablaufs der Zahlungsfrist folgende Angaben und Beilagen enthalten:

1. Bezeichnung als Rechnung;
2. Name und Adresse der Leistungserbringerin;
3. Unternehmens-Identifikationsnummer (www.uid.admin.ch);
4. Name und Adresse des Kantons;
5. Vertrags- bzw. Bestellnummer;
6. Datum der Rechnung;
7. Beschreibung des Auftrages;
8. Rechnungsbetrag;
9. Zahlungsbedingungen;
10. Zur Prüfung notwendige Beilagen (Detailbelege, Arbeitsrapporte oder Lieferscheine usw., insbesondere bei Sammelrechnungen).

Die Beschreibung des Auftrages bei Dienstleistungsrechnungen gemäss Buchstabe g umfasst:

1. Verweis auf den massgebenden Auftrag;
2. Umschreibung der im Rechnungszeitraum erbrachten Leistungen;
3. Aufwand in Stunden oder Tagen mit Datumsangabe und dem verrechneten Stunden- bzw. Tagesansatz;
4. Gegebenenfalls Ausweis der verrechneten Spesen (Art, Menge und Ansatz), wenn solche vertraglich vereinbart wurden. Bei einem Auftrag, dem ein festgelegter Pauschalbetrag oder Fixpreis zu Grunde liegt, kann auf einen detaillierten Aufwandausweis verzichtet werden;
5. Gegebenenfalls eine Begründung von Abweichungen vom vertraglich vereinbarten Leistungsumfang.

Korrekt eingereichte Rechnungen sind innert 30 Tagen nach deren Erhalt netto zahlbar.

1. Verantwortlichkeiten und Eskalation
   1. Verantwortliche Personen

Die Personen in den nachstehenden Rollen sind für das Vertragswerk im Rahmen der jeweiligen Aufbauorganisation verantwortlich:

|  | Kanton | Leistungserbringerin |
| --- | --- | --- |
| Gesamtverantwortung | Amtsleitung | XX |
| Fachverantwortung | Abteilungsleitung | XX |
| XX | XX | XX |

Die Personen in den nachstehenden Rollen sind für die Abwicklung des Vertragswerks im Rahmen der jeweiligen Ablauforganisation verantwortlich:

|  | Kanton | Leistungserbringerin |
| --- | --- | --- |
| Vertragsverantwortung | Service Owner | XX |
| Vertragsabwicklung | Service Manager | XX |
| Supportverantwortung | Service Desk | XX |

* 1. Unterschriftenregelung

Dieser Vertrag kann nur durch die unterzeichneten Funktionen ergänzt oder verändert werden.

Die Anhänge XXXX werden gemäss XXXX Prozesse angepasst.

* 1. Eskalationsvorgehen

Beide Parteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten im Zusammenhang mit diesem Vertragswerk in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung unter Beachtung der folgenden Eskalationsstufen anzustreben:

| Eskalationsstufe | Vertreter KAIO | Vertreter Leistungserbringerin |
| --- | --- | --- |
| Stufe 1 | Service Owner | XX |
| Stufe 2 | Abteilungsleitung | XX |
| Stufe 3 | Amtsleitung | XX |

Sind die Parteien nicht in der Lage, eine Meinungsdifferenz auf einer Eskalationsstufe innerhalb einer Frist von 14 Kalendertagen zu bereinigen, ist für die Behandlung der Angelegenheit auf Antrag einer Partei die nächste Eskalationsstufe zuständig.

1. Aufsicht und Audits
   1. Kontrollrechte bei Leistungserbringerin und Subunternehmen

Um zu gewährleisten, dass sie ihre Aufsichtsfunktion gesetzmässig wahrnehmen können, räumt die Leistungserbringerin der Datenschutzaufsichtsstelle sowie der Finanzkontrolle des Kantons Bern ein umfassendes Kontrollrecht ein.

Die Leistungserbringerin verpflichtet ihre Subunternehmen vertraglich zur Einhaltung der Regeln betreffend Kontrollrechte sowie ISDS gleichermassen, wie sie auch für die Leistungserbringerin selbst Geltung haben.

Der Kanton beschränkt seine Kontrollrechte auf den Kontrollbereich der Leistungserbringerin. Diese gewährleistet dem Kanton jedoch den Zugang zu den Informationen und Unterlagen ihrer Subunternehmer oder fordert diese auf erste Aufforderung des Kantons ein.

Die Leistungserbringerin stellt dem Kanton die Berichte früherer Kontrollen und Audits anderer Kantone uneingeschränkt zur Verfügung.

* 1. Audits
     1. Organisation

Der Kanton kann im Zusammenhang mit den erbrachten Leistungen aus diesem Vertrag Audits im Bereich der Informationssicherheit, der Prozessreifegrade, des Datenschutzes und der Leistungsabrechnung durchführen lassen.

Dem Kanton obliegt die Leitung des Audits. Er bestimmt nach Anhörung der Leistungserbringerin

1. die Auditobjekte (z.B. Prozesse, Core Services, Software, dazugehörige Datenbanken, Verfahren und Unterlagen, inkl. Dokumentation und Quellcode, Abrechnungsunterlagen);
2. die mit dem Audit beauftragte Organisation, wobei es sich nicht um einen direkten Konkurrenten der Leistungserbringerin handeln darf;
3. das Verfahren und die Einzelheiten des Audits.

Der Kanton wird die Ausübung seiner Kontroll- und Auditrechte mindestens einen Monat im Voraus ankündigen, unter Darlegung des Auditthemas und –zeitplans.

Er wird zudem – auf Hinweis der Leistungserbringerin – seine Kontrollen und Audits mit denjenigen anderer Kantone koordinieren und so weit wie möglich abstimmen; dies mit dem Ziel, die Leistungserbringerin nicht unnötig zu belasten.

Die Leistungserbringerin wirkt beim Audit gemäss den Weisungen der mit dem Audit beauftragten Organisation mit. Sie gewährt deren Mitarbeitenden oder Beauftragten den nötigen Zugang und die nötige Einsicht und beantwortet die von ihnen gestellten Fragen.

Der Kanton verpflichtet die mit dem Audit beauftragte Organisation und ihre Mitarbeitenden oder Beauftragten zur Verschwiegenheit.

* + 1. Kosten

Die Kosten des Audits werden grundsätzlich vom Kanton übernommen. Die Leistungserbringerin kann dem Kanton ihren Zusatzaufwand für die Mitwirkung am Audit separat in Rechnung stellen.

Stellt sich anlässlich des Audits heraus, dass gesetzliche oder vertragliche Vorschriften verletzt wurden, so gilt jedoch, dass die Leistungserbringerin

1. die zu viel bezogenen Vergütungen, zuzüglich Zins, innert 30 Tagen nach Vorliegen des unbestrittenen Schlussberichts dem Kanton bezahlt und
2. alle unbestrittenen Kosten (einschliesslich der Aufwendungen für externe Fachkräfte) übernimmt, die dem Kanton im Zusammenhang mit dem Audit entstanden sind.
3. Informationssicherheit und Datenschutz (ISDS)
   1. Grundsätze

Die Leistungserbringerin stellt mit technischen und organisatorischen Massnahmen sicher, dass sowohl sie als auch ihre Subunternehmen sämtliche ISDS-Bestimmungen des Vertragswerks beachten und umsetzen.

Folgende Vorschriften und Vorgaben sind durch die Leistungserbringerin zu beachten und umzusetzen:

1. Datenschutzgesetz des Kantons Bern vom 19. Februar 1986 (KDSG);
2. Datenschutzverordnung des Kantons Bern vom 22. Oktober 2008 (DSV);
3. AGB ISDS;
4. ISDS-Konzept.

Bezüglich des Orts der Datenbearbeitung gilt Ziff. 20 AGB SIK. Betreffend ISDS gilt grundsätzlich Ziff. 13 AGB SIK. Darüber hinaus sind nachfolgende Ziffern zu berücksichtigen.

* 1. Information Security Management (ISM)

Die Leistungserbringerin ist dazu verpflichtet, in ihrem Zuständigkeitsbereich – inkl. der Subunternehmen – nach dem aktuellen Stand der Technik die Sicherheit und den Schutz der Informationen und Daten des Kantons zu gewährleisten. Sie hält sich dabei insbesondere an die ISDS-Bestimmungen des Kantons Bern sowie an die Vorgaben gemäss der jeweils aktuellsten Version der Normenserie ISO/IEC 2700x.

Sie legt ohne Zutun des Kantons entsprechende technische und organisatorische Massnahmen fest und setzt diese um. Die dadurch verursachten Aufwände der Leistungserbringerin sind nicht separat verrechenbar.

Insbesondere ist die Leistungserbringerin verpflichtet, die im ISDS-Konzept definierten technischen und organisatorischen Massnahmen umzusetzen. Die dadurch verursachten Aufwände der Leistungserbringerin sind nicht separat verrechenbar.

* 1. Risikomanagement

Die Leistungserbringerin stellt ein Risikomanagement bezüglich der ICT-Sicherheit als Teil des auf dem ISO-Standard 27001 basierenden ISMS bei ihren Subunternehmern sicher. Dieses Risikomanagement sorgt für eine frühzeitige Erkennung und Bewertung von Gefahren und definiert präventive und reaktive Massnahmen zur Risikoreduktion.

Das Risikomanagement der Leistungserbringerin ist zudem verantwortlich für die Überprüfung von Massnahmen.

Die identifizierten und bewerteten Risiken werden dem Kanton jährlich schriftlich kommuniziert, unter Nennung der entsprechend beabsichtigten Massnahmen.

* 1. Vertraulichkeit

Die von der Leistungserbringerin sowie ihren Subunternehmen eingesetzten natürlichen Personen fallen aus strafrechtlicher Sicht unter den Begriff der «funktionellen Beamten» und unterstehen deshalb dem Amtsgeheimnis (Art. 320 i.V.m. Art. 110 Abs. 3 StGB). Die Leistungserbringerin hat sicherzustellen, dass diese Personen schriftlich auf diesen Umstand hingewiesen werden und eine entsprechende Vertraulichkeitserklärung unterzeichnen, bevor sie im Rahmen dieses Vertrags eingesetzt werden.

Die Vertraulichkeitspflicht bleibt auch nach Beendigung des Vertrags bestehen.

Der Kanton kann in künftigen Beschaffungsverfahren Informationen aus diesem Vertragsverhältnis gegenüber potenziellen neuen Leistungsanbietern offenlegen, soweit dies notwendig ist, damit ein vollständiges und sachgerechtes Angebot abgegeben werden kann.

1. Projekt XXX
   1. Gegenstand des Projekts

Gegenstand des vorliegenden Projekts bildet die Einführung der Software XXX im Kanton nach den Projektphasen gemäss Hermes 5.1.

Nicht Gegenstand des Projekts ist XXX.

* 1. Projektumfang

Mit dem Projekt werden die Voraussetzungen geschaffen, dass XXXX.

* 1. Leistungen

Die Leistungserbringerin schuldet folgende Leistungen:

* XXXX
  1. Termine

Die Parteien vereinbaren die folgenden verzugsbegründenden Termine:

* Projekt-Kick-off: XXX
* Interne Tests: XXX
* Integrationstests: XXX
* Abnahme-Tests (End-to-End) XXX
* Produktiver Start XXX  
  (Versuchsphase 1): XXX
* Produktiver Start XXX   
  (Versuchsphase 2): XXX
* Abnahme / Projektabschluss: XXX
  1. Mitwirkung des Kantons

Der Kanton verantwortet die folgenden Mitwirkungspflichten:

* Anbindung XXX;
* Einbezug der Enduser XXX;
* Aufbau seiner Betriebsorganisation;
* Kommunikation XXX, welche mit der Projektleitung der Leistungserbringerin abzustimmen ist;
* Sicherstellung der Einführung der Software XXX sowie der Erbringung der folgenden Leistungen durch die Enduser:
* Termingetreue Lieferung der Angaben zur Konfiguration;
* XXX
  1. Projektorganisation
     1. Aufbau

Grafik nach Hermes

Die genauen Rollen, Namen, Organisation und Koordinaten sind dem Anhang XX zu entnehmen.

* + 1. Kommunikation

Ansprechpartner der Projektleitung der Leistungserbringerin ist die Projektleitung des Kantons. Diese stellt die Kommunikation mit seinen Endusern sicher. Es erfolgt keine direkte Kommunikation zwischen der Leistungserbringerin und den Endusern.

* 1. Vergütung

Für die Realisierung des Projekts XXX schuldet der Kanton der Leistungserbringerin die folgende Vergütung:

* + 1. Investitionskosten

Investitionskosten sind Kosten, welche zur Finanzierung der Entwicklung und Inbetriebnahme der Software XXX dienten.

| **Kostenart** | **Leistungserbringerin** | **Beschreibung** | **Anzahl** | **Kostensatz** | **Total in Fr.** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Investitionskosten** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Total einmalige Investitionskosten** | | | | |  |

* + 1. Dienstleistungen

Zur Realisierung des Projekts sind die folgenden Dienstleistungen erforderlich:

| **Kostenart** | **Leistungserbringerin** | **Beschreibung** | **Anzahl** | **Kostensatz** | **Total in Fr.** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Projekt-Dienstleistungen** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **Total einmalige Projekt-Dienstleistungen** | | | | |  |

Vorbehalten bleibt die Verrechnung der Leistungen zu einem Stundensatz von Fr. 150.- beim Anschluss von neuen Systemen zur XXX. Diese Leistungen werden nach Aufwand verrechnet und bei Projektende oder am Ende des Kalenderjahres in Rechnung gestellt.

* + 1. Fälligkeit der Investitionskosten

Die Fälligkeit der Investitionskosten tritt XXX ein und wird gemäss den Regeln dieses Vertrages in Rechnung gestellt.

* 1. Testverfahren

XXX-Software wird von den Vertragsparteien gemeinsam getestet. Dabei wird überprüft, ob XXX

Für die Abnahme gelten die Ziff. 7.1 und 25 AGB SIK.

1. Betrieb XXX
   1. Gegenstand

Dieser Abschnitt regelt den Betrieb, die Pflege und die Weiterentwicklung von XXX durch die Leistungserbringerin und die damit zusammenhängenden Rechte und Pflichten der Parteien in Bezug auf den bestimmungsgemässen Gebrauch von XXX und die Aufteilung der Verantwortlichkeiten.

* 1. Grundleistungen
     1. Hosting

Die Leistungserbringerin lässt die Software XXX in einem nach ISO 27001 zertifizierten Rechenzentrum durch die XXXX betreiben, mit ausschliesslicher Datenhaltung in der Schweiz.

Die Leistungserbringerin übermittelt dem Kanton den Prüfbericht betreffend die ISO 27001-Zertifizierung des Rechenzentrums bis zur Unterzeichnung dieses Vertrages.

Die Daten von XXX sind am Standort des Rechenzentrums redundant vorhanden und werden mehrmals täglich gesichert.

Verfügbare Updates, Hotfixes, Servicepacks und Patches werden regelmässig evaluiert und getestet, die Betriebsinfrastruktur wird laufend aktualisiert.

* + 1. Pflege

Verfügbare applikationsrelevante Sicherheitsupdates werden regelmässig geprüft und nötigenfalls installiert; maximal erfolgen sechs Updates pro Jahr.

Verfügbare generelle Updates der in der Software XXX verwendeten Frameworks und Libraries unterliegen einem kontinuierlichen Monitoring. Maximal erfolgen zwei Releases pro Jahr mit aktualisierten Framework- und Library-Komponenten.

* + 1. Service Management

Die Leistungserbringerin nimmt Supportanfragen des Service Desks des Kantons im Rahmen eines Single Point of Contact sowohl für die Enduser als auch für die Leistungserbringerin entgegen und bearbeitet diese im Rahmen eines 2nd Level Supportes.

Sie stellt den 3rd Level Support mit ihren Subunternehmen sicher.

Sie stellt die Kommunikation mit den XXX und den Mitgliedern der Supportorganisation des Kantons sicher.

* + 1. Supportzeiten

Die Supportzeiten sind im Regelbetrieb von Montag bis Freitag, jeweils am Vormittag von 08.00 Uhr bis 12.00 und von 13.30 bis 17.00 Uhr. Ausgenommen davon sind die Feiertage des Kantons Bern und der Stadt Bern sowie Feiertage am Sitz des für den 3rd Level verantwortlichen externen Providers.

Ausserhalb der Supportzeiten besteht keine Verfügbarkeits-, Reaktions-, Interventions- oder Störungsbehebungspflicht der Leistungserbringerin.

* + 1. Service Levels

Für den Support vereinbaren die Parteien in Ergänzung zu Ziff. 8.2.4 oben die folgenden Service Levels:

| **Priorität** | **Störungsmeldung** | **Reaktion** | **Intervention** | **Störungsbehebung / Workaround** | **Korrektur** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Critical | Zeitpunkt x | x + 4h | x + 6 h | x + 3 AT | x + Best effort |
| Major | Zeitpunkt x | x+ 6h | x + 2 AT | x + 4 AT (Applikation) | x + Best effort |
| Minor | Zeitpunkt x | x + 8 h | x + 3 AT | x + 6 AT | x + Best effort |

Die Parteien unterscheiden folgende Prioritäten von Störungen:

**Critical:** Erhebliche Störungen, die einen Ausfall oder eine folgenschwere Beeinträchtigung des gesamten Systems zur Folge haben und die Nutzung durch die Meldepflichtigen verunmöglichen oder erheblich einschränken. Critical Störungen haben eine Aussenwirkung und betreffen alle Nutzer der Lösung.

**Major:** Wesentliche Störungen, die einen Ausfall oder Beeinträchtigung eines Teilsystems zur Folge haben und die Nutzung durch die Meldepflichtigen in unzumutbarem Masse einschränkt. Major Störungen betreffen einen abgrenzbaren Nutzerkreis.

**Minor:** Unter diese Priorität fallen unwesentliche Störungen, die Abweichungen oder Nutzungseinschränkungen von wenigen Teilsystemen zur Folge haben und für die Meldepflichtigen zwar bemerkbar sind, jedoch keine Auswirkungen auf den gesamten Betrieb des Systems zur Folge haben.

* + 1. Bedarfsmanagement

Änderungsanträge des Kantons werden laufend entgegengenommen.

Bei Änderungsanträgen, welche die Definition der Schnittstellen, Daten- und Infrastrukturstandards betreffen, wird gemäss XXX vorgegangen.

Die detaillierten Prozesse, Zuständigkeiten und Fristen werden durch das XXX selbst in einer Geschäftsordnung definiert.

* + 1. Berichterstattung

Das Berichtsjahr entspricht einem Kalenderjahr.

Die Leistungserbringerin erstattet XXX schriftlich Bericht. Der Bericht wird dem Kanton vier Wochen vor XXX zugestellt.

* 1. Zusatzleistungen

Leistungen, welche über die oben beschriebenen Leistungen hinausgehen, gelten als Zusatzleistungen und werden von der Leistungserbringerin dem Kanton separat schriftlich offeriert, von diesem schriftlich akzeptiert und ihm dann in Rechnung gestellt.

Solche Zusatzleistungen sind zum Beispiel:

1. Zusatzaufwand aus Supportleistungen bei Supportanfragen, die nicht über die oben beschriebene Supportorganisation bei der Leistungserbringerin eingegangen sind;
2. Supportleistungen, welche in die Zuständigkeit des 1st Level Supports des Kantons fallen, jedoch aufgrund mangelnden Ressourcen oder fehlenden Knowhows einzelfallweise oder befristet und vorgängig schriftlich vereinbart dem 2nd Level Support der Leistungserbringerin weitergegeben wurde;
3. Unterstützung zur Lösung von Schnittstellenproblemen von XXX-Software;
4. Vorbereitung von und Beteiligung an ausserordentlichen, vom Kanton geplanten und einberufenen Meetings für die Behandlung betrieblicher Themen;
5. Allfällige Beratungsleistungen zur Weiterentwicklung von XXX.
   1. Mitwirkungspflichten des Kantons

Dem Kanton obliegen die folgenden Pflichten:

1. Er bleibt verantwortlich dafür, dass die Software XXX keine ihn betreffenden gesetzlichen Vorschriften verletzt;
2. Er stellt einen zentral organisierten 1st Level Support sicher und bezeichnet zu diesem Zweck einen oder mehrere Supportverantwortliche;
3. Er ist für die Kommunikation gegenüber den Endusern verantwortlich;
4. Er stellt sicher, dass die bezeichneten Supportverantwortlichen 2nd Level Supportanfragen angemessen und nachvollziehbar auf dem Ticketing-System der Leistungserbringerin erfassen;
5. Er gewährleistet, dass die Enduser jederzeit vor Benutzung von XXX die von der Leistungserbringerin zur Verfügung gestellten Nutzungsbedingungen akzeptieren können;
6. Er verpflichtet sich, der Leistungserbringerin in angemessener Zeit und im Rahmen der ISDS-Bestimmungen sämtliche zur Erfüllung dieses des Vertrages notwendigen Informationen zukommen zu lassen;
7. Er stellt für die Wahrnehmung seiner Verantwortung das notwendige Fachpersonal zur Verfügung.
   1. Vergütung
      1. Betriebskosten

Kosten für XXX.

* + 1. Zusatzleistungen

Zusätzlich vereinbarte Leistungen gemäss Ziff. 8.3 werden dem Kanton zum vereinbarten Stundensatz (zuzüglich Nebenkosten) zusätzlich in Rechnung gestellt.

* + 1. Ausserordentliche Drittkosten

Sollten ausserordentliche Drittkosten anfallen – z.B. im Fall eines dringend notwendigen Wechsels eines externen Providers –, so ist XXXX

* + 1. Fälligkeit

Die Kosten für XXX sind per XXX fällig.

* 1. Organisation des Change- und Release-Managements
     1. Betriebsverbessernde Changes

XXXX

* + 1. Weitergehende Changes

XXX

1. Haftung

Die Leistungserbringerin haftet gemäss Ziff. 17 ABG SIK.

1. Arbeitsbestimmungen

Die Leistungserbringerin mit Sitz oder Niederlassung in der Schweiz hält die in der Schweiz geltenden Arbeitsschutzbestimmungen und Arbeitsbedingungen sowie den Grundsatz der Lohngleichheit von Mann und Frau ein. Als Arbeitsbedingungen gelten die Gesamt- und die Normalarbeitsverträge oder, wo diese fehlen, die tatsächlichen orts- und berufsüblichen Arbeitsbedingungen. Das Amt für Wirtschaft (info.arbeit@be.ch) gibt Auskunft über die einzuhaltenden Arbeitsbedingungen.

Die Leistungserbringerin mit Sitz im Ausland hält die entsprechenden Bestimmungen ein, die am Ort der Leistungserbringung im Ausland gelten, zumindest aber die ILO-Kernübereinkommen.

Entsendet die Leistungserbringerin Arbeitnehmende aus dem Ausland in die Schweiz, um die Leistung auszuführen, so sind die Bestimmungen des EntsG einzuhalten.

1. Konventionalstrafen
   1. Verletzung von Arbeitsbestimmungen

Verletzt die Leistungserbringerin Arbeitsbestimmungen gemäss diesem Vertragswerk, so schuldet sie eine Konventionalstrafe, sofern sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft.

Die Konventionalstrafe beträgt je Fall 10% der Summe der Vergütungen welche für das gesamte Vertragswerk in den 12 Kalendermonaten vor Eintritt des Verletzungsfalls fällig geworden sind, höchstens jedoch CHF 100’000 pro Fall.

Tritt innerhalb des ersten Kalenderjahrs ein Verletzungsfall ein, so wird zur Berechnung der Konventionalstrafe die Summe aller Vergütungen, welche in den Kalendermonaten vor Eintritt des Verletzungsfalls fällig geworden sind, auf 12 Kalendermonate hochgerechnet.

Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit die Leistungserbringerin nicht von der Einhaltung dieser Pflichten. Die Konventionalstrafe ist an einen allfälligen Schadenersatz nicht anrechenbar. Der Widerruf des Zuschlags im Rahmen des öffentlichen Beschaffungsrechts bleibt vorbehalten.

* 1. Verletzung von Geheimhaltungspflichten

Es gilt Ziff. 13.4 AGB SIK.

* 1. Verzug

Es gilt Ziff. 15.3 AGB SIK.

1. Gerichtsstand

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus dem Vertrag ist Bern.

1. Vertragsdauer und -kündigung

Der Vertrag tritt rückwirkend per XXX in Kraft und hat eine Laufzeit von maximal 5 Jahren.

Der Vertrag kann durch beide Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von X Monaten auf Ende eines Kalenderjahres schriftlich per Einschreiben gekündigt werden.

Jede Partei ist berechtigt, diesen Vertrag aus wichtigem Grund jederzeit und fristlos zu kündigen. Wichtige Gründe liegen insbesondere vor,

1. bei Verlagerung (durch die Leistungserbringerin oder im Falle einer Voll- oder Teilübernahme durch ein anderes Unternehmen) der Organisationseinheit, welche die Leistungen erbringt, an einen anderen Ort mit der Folge, dass die Leistungen nicht mehr in deutscher Sprache erfolgen oder die Datenbearbeitung im Sinne von Art. 2 Abs. 4 KDSG ins Ausland ausserhalb des räumlichen Geltungsbereichs der DSGVO verlagert wird;
2. bei Voll- oder Teilübernahme der Leistungserbringerin durch ein anderes Unternehmen, das in einem so erheblichen Interessenkonflikt mit dem Kanton steht, dass diesem die Aufrechterhaltung des vorliegenden Vertrag es nicht zugemutet werden kann;
3. wenn die Zahlungsunfähigkeit der Leistungserbringerin oder ihrer Subunternehmen gerichtlich festgestellt, über diese der Konkurs eröffnet oder ein Nachlassvertrag mit Vermögensabtretung bewilligt wurde;
4. wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragsverletzung begeht und diese Verletzung trotz schriftlicher Mahnung nicht innerhalb von 10 Kalendertagen behebt.
5. Vorbehalte
   1. Beschluss des zuständigen Organs

Die mit diesem Vertrag verbundenen Ausgaben des Kantons müssen jährlich durch die zuständigen Behörden im Rahmen eines Voranschlags (Budget) und einer Ausgabenbewilligung genehmigt werden.

Sollten die benötigten Beschlüsse wider Erwarten nicht erfolgen, so teilt der Kanton dies der Leistungserbringerin mit. In diesem Fall kann der Kanton den Vertrag (gegebenenfalls rückwirkend) fristlos auf das Ende des Jahres kündigen, in welchem der Voranschlag oder die Ausgabenbewilligung zuletzt in vollem Umfang vorlag.

Diese Kündigung hat keinen Einfluss auf den Bestand von Forderungen bezüglich bereits vom Kanton bestellten, von der Leistungserbringerin erbrachten und vom Kanton abgenommenen Leistungen. Vorbehalten bleibt darüber hinaus eine Einigung der Parteien darüber, den Vertrag in vom Voranschlag oder von der Ausgabenbewilligung umfassten, reduzierten Umfang weiterzuführen.

1. Leistungen bei Vertragsende

Ab dem Zeitpunkt der Kündigung oder anderer Beendigung des Vertrages durch eine Partei gelten die nachstehenden Regelungen.

* 1. Herausgabe von Informationen

Die Leistungserbringerin ist verpflichtet, alle ihr im Zuge dieses Vertrags anvertrauten Informationen und Personendaten an den Kanton herauszugeben. Bei der Leistungserbringerin und ihren Subunternehmen nach der Herausgabe verbliebene Informationen und Personendaten hat sie nach dem Stand der Technik zu löschen oder zu zerstören.

Die Leistungserbringerin gibt dem Kanton sämtliche für die Fortsetzung des Betriebs notwendigen Informationen und Personendaten heraus, insbesondere eine aktuelle, nachgeführte und detaillierte technische Dokumentation.

* 1. Verträge

Die Leistungserbringerin überträgt auf Aufforderung des Kantons ihre Verträge mit ihren Subunternehmen, welche sie ausschliesslich zum Zwecke der Leistungserbringung gemäss diesem Vertrag abgeschlossen hat, auf den Kanton oder einen von ihm bezeichneten Dritten.

* 1. Auflösung, Änderung, Erneuerung und Neuabschluss von Verträgen mit Dritten

Während des gekündigten Vertragsverhältnisses ist die Leistungserbringerin nicht berechtigt, ohne schriftliche Zustimmung des Kantons Verträge mit Dritten, welche ausschliesslich die Erbringung von Leistungen gemäss diesem Vertrag betreffen, zu kündigen, abzuändern zu erneuern oder neu abzuschliessen.

* 1. Unterstützungspflicht der Leistungserbringerin

Die Leistungserbringerin unterstützt den Kanton gegen Vergütung, bei der raschen und reibungslosen Überführung des Betriebs von ihr auf den Kanton oder auf einen von ihm bezeichneten Dritten.

* 1. Leistungen nach dem Beendigungszeitpunkt

Soweit die Rückführung oder Überführung einer Leistung auf den Beendigungszeitpunkt des Vertrag es nicht möglich ist, ist der Kanton berechtigt, die betreffende Leistung zu den Konditionen gemäss diesem Vertrag und dessen integrierenden Bestandteilen auch nach dem Beendigungszeitpunkt so lange weiter zu beziehen, bis die Rück- oder Überführung frühestens möglich ist.

Bern, …………………………….

Für die Leistungserbringerin:

XXX XXX

Bern, …………………………….

Für den Kanton:

XXX XXX