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](#_Toc193122675)

[2. Allgemeines 4](#_Toc193122676)

[2.1 Bestandteile 4](#_Toc193122677)

[2.2 Änderungen 4](#_Toc193122678)

[2.3 Anhänge 4](#_Toc193122679)

[2.4 Einzelverträge (bei Rahmenvertrag) 5](#_Toc193122680)

[3. Grundsätze der Leistungserbringung 5](#_Toc193122681)

[3.1 Organisation der Leistungserbringerin und deren Subunternehmen 5](#_Toc193122682)

[3.2 Erfüllungsort und Arbeitsmittel 5](#_Toc193122683)

[3.3 Termine 5](#_Toc193122684)

[3.4 Rechnungsstellung 6](#_Toc193122685)

[4. Verantwortlichkeiten und Eskalation 6](#_Toc193122686)

[4.1 Verantwortliche Personen 6](#_Toc193122687)

[4.2 Unterschriftenregelung 7](#_Toc193122688)

[4.3 Eskalationsvorgehen 7](#_Toc193122689)

[5. Aufsichts- und Kontrollrechte 7](#_Toc193122690)

[6. Informations- und Datensicherheit 7](#_Toc193122691)

[6.1 Technische und organisatorische Massnahmen 7](#_Toc193122692)

[7. Projekt XXX 8](#_Toc193122693)

[7.1 Gegenstand des Projekts 8](#_Toc193122694)

[7.2 Projektumfang 8](#_Toc193122695)

[7.3 Leistungen 8](#_Toc193122696)

[7.4 Termine 8](#_Toc193122697)

[7.5 Mitwirkung des Kantons 9](#_Toc193122698)

[7.6 Projektorganisation 9](#_Toc193122699)

[7.6.1 Aufbau 9](#_Toc193122700)

[7.6.2 Kommunikation 9](#_Toc193122701)

[7.7 Vergütung 9](#_Toc193122702)

[7.7.1 Investitionskosten 9](#_Toc193122703)

[7.7.2 Dienstleistungen 9](#_Toc193122704)

[7.7.3 Fälligkeit der Investitionskosten 10](#_Toc193122705)

[7.8 Testverfahren 10](#_Toc193122706)

[8. Betrieb XXX 10](#_Toc193122707)

[8.1 Gegenstand 10](#_Toc193122708)

[8.2 Grundleistungen 10](#_Toc193122709)

[8.2.1 Betriebsanforderungen 10](#_Toc193122710)

[8.2.2 Pflege 10](#_Toc193122711)

[8.2.3 Service Management 11](#_Toc193122712)

[8.2.4 Supportzeiten 11](#_Toc193122713)

[8.2.5 Service Levels 11](#_Toc193122714)

[8.2.6 Bedarfsmanagement 11](#_Toc193122715)

[8.2.7 Berichterstattung 12](#_Toc193122716)

[8.3 Zusatzleistungen 12](#_Toc193122717)

[8.4 Mitwirkungspflichten des Kantons 12](#_Toc193122718)

[8.5 Vergütung 13](#_Toc193122719)

[8.5.1 Betriebskosten 13](#_Toc193122720)

[8.5.2 Zusatzleistungen 13](#_Toc193122721)

[8.5.3 Ausserordentliche Drittkosten 13](#_Toc193122722)

[8.5.4 Fälligkeit 13](#_Toc193122723)

[8.6 Organisation des Change- und Release-Managements 13](#_Toc193122724)

[8.6.1 Betriebsverbessernde Changes 13](#_Toc193122725)

[8.6.2 Weitergehende Changes 13](#_Toc193122726)

[9. Haftung 13](#_Toc193122727)

[10. Arbeitsschutzbestimmungen und Arbeitsbedingungen 13](#_Toc193122728)

[11. Konventionalstrafen 14](#_Toc193122729)

[11.1 Verletzung von Arbeitsschutzbestimmungen 14](#_Toc193122730)

[11.2 Verletzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die Informationssicherheit und den Datenschutz (AGB ISDS BE) 14](#_Toc193122731)

[11.3 Verzug 14](#_Toc193122732)

[11.4 Unzulässige Wettbewerbsabreden 15](#_Toc193122733)

[12. Gerichtsstand 15](#_Toc193122734)

[13. Vertragsdauer und -kündigung 15](#_Toc193122735)

[14. Vorbehalte 15](#_Toc193122736)

[14.1 Beschluss des zuständigen Organs 15](#_Toc193122737)

[15. Leistungen bei Vertragsende 16](#_Toc193122738)

[15.1 Rückgabe und Löschung von Informationen (Ziff. 11 AGB ISDS BE) 16](#_Toc193122739)

[15.2 Verträge 16](#_Toc193122740)

[15.3 Auflösung, Änderung, Erneuerung und Neuabschluss von Verträgen mit Dritten 16](#_Toc193122741)

[15.4 Unterstützungspflicht der Leistungserbringerin 16](#_Toc193122742)

[15.5 Leistungen nach dem Beendigungszeitpunkt 16](#_Toc193122743)

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 Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kantons Bern über die Informationssicherheit und den Datenschutz (AGB ISDS BE) vom 26. August 2024, Version 3.0; <http://www.be.ch/agb>;
3. die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für IKT-Leistungen der Digitalen Verwaltung Schweiz   
   (AGB DVS), Ausgabe März 2025; [AGB-IKT-Leistungen-2025-DE.pdf](https://www.digitale-verwaltung-schweiz.ch/application/files/6417/4198/0050/AGB-IKT-Leistungen-2025-DE.pdf).

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 DVS ist nicht anwendbar.

* 1. Änderungen

Für Vertragsänderungen wird sinngemäss nach den Regeln der Leistungsänderung von Ziff. 14 AGB DVS 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. 9 AGB DVS).

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. Referenz: E-Mailadresse der bestellenden Person oder SAP-Bestellnummer,
6. Vertrags- bzw. Bestellnummer;
7. Datum der Rechnung;
8. Beschreibung des Auftrages;
9. Rechnungsbetrag;
10. Zahlungsbedingungen;
11. 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. Aufsichts- und Kontrollrechte

Für die Aufsichts- und Kontrollrechte zur Überprüfung der rechtmässigen Leistungserbringung und der vertraglichen Leistungen gilt Ziffer 8 der AGB ISDS BE.

Ist die Leistungserbringerin nach anerkannten Informationssicherheits- und Datenschutzstandards zertifiziert, und wird sie in diesem Zusammengang regelmässig auditiert, lässt sie dem Leistungsbezüger den Auditbericht zukommen, soweit dieser Daten, Systeme und Prozesse des Leistungsbezügers betrifft.

1. Informations- und Datensicherheit
   1. Technische und organisatorische Massnahmen

Die Leistungserbringerin stellt mit technischen und organisatorischen Massnahmen gemäss AGB ISDS BE die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Integrität und Nachvollziehbarkeit der Informationen und Personendaten sicher. Die Leistungserbringerin stellt sicher, dass auch ihre Angestellten und Subunternehmen sämtliche ISDS-Bestimmungen des Vertragswerks beachten und umsetzen.

Das vom Leistungsbezüger zu erstellende ISDS-Konzept und die darin beschriebenen Massnahmen sind Teil der Leistungserbringung. Die Leistungserbringerin wirkt auf eigene Kosten bei der Erstellung dieser ISDS-Unterlagen mit.

Die Leistungserbringerin teilt dem Leistungsbezüger jährlich die von ihr identifizierten und bewerteten Risiken schriftlich mit, unter Nennung der zur Risikoreduktion vorgesehenen Massnahmen, soweit die Risiken und Massnahmen Informationen und Daten betreffen, die mit den Leistungen aus diesem Vertrag im Zusammenhang stehen.

1. Projekt XXX
   1. Gegenstand des Projekts

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

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. XXX 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. 10.1 und 28 AGB DVS.

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. Betriebsanforderungen

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. 21 AGB DVS.

1. Arbeitsschutzbestimmungen und Arbeitsbedingungen

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 Arbeitsschutzbestimmungen

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

Die Konventionalstrafe beträgt je Fall 10% der gesamten Vergütung bei Einmalleistungen bzw. 10% pro Vertragsjahr der Vergütung für 12 Monate bei wiederkehrenden Leistungen, höchstens jedoch CHF 50’000 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 der Arbeitsschutzbestimmungen. Die Konventionalstrafe ist an einen allfälligen Schadenersatz nicht anrechenbar. Der Widerruf des Zuschlags im Rahmen des öffentlichen Beschaffungsrechts bleibt vorbehalten.

* 1. Verletzung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen über die Informationssicherheit und den Datenschutz (AGB ISDS BE)

Verletzt eine Partei oder ein von ihm einbezogener Dritter die Pflichten der AGB ISDS BE, so schuldet die verletzende Partei der anderen eine Konventionalstrafe, sofern sie nicht beweist, dass sie kein Verschulden trifft.

Die Konventionalstrafe beträgt je Fall 10% der vereinbarten maximalen Gesamtvergütung inkl. optionale Leistungen. Im Falle von Dauerverträgen beträgt die Konventionalstrafe 10% der für die folgenden 12 Monate vereinbarten Vergütung. Bei kürzerer Restlaufzeit beträgt die Konventionalstrafe 10% der Vergütung der vergangenen 12 Monate. Generell beträgt die Konventionalstrafe höchstens CHF 50’000 pro Verletzungsfall.

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 ihrer Pflichten. Die Konventionalstrafe ist an einen allfälligen Schadenersatz nicht anrechenbar. Der Widerruf des Zuschlags im Rahmen des öffentlichen Beschaffungsrechts bleibt vorbehalten.

* 1. Verzug

Es gilt Ziff. 22.3 AGB DVS.

* 1. Unzulässige Wettbewerbsabreden

[Sofern ein erhöhtes Risiko von Wettbewerbsabreden besteht[[1]](#footnote-1):] Im Fall von unzulässigen Wettbewerbsabreden schuldet die Leistungserbringerin eine Konventionalstrafe gemäss Artikel 5 IVöBV[[2]](#footnote-2) im Umfang von 10% der gesamten Vergütung.

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. Rückgabe und Löschung von Informationen (Ziff. 11 AGB ISDS BE)

Die Leistungserbringerin ist verpflichtet, der Behörde sämtliche im Herrschaftsbereich der Leistungserbringerin liegenden Informationen und Personendaten im vereinbarten oder einem weiterverarbeitbaren Format gemäss dem aktuellem Stand der Technik unentgeltlich auszuhändigen.

Die Leistungserbringerin ist verpflichtet, die bearbeiteten Informationen und Personendaten gemäss Weisung der Behörde unentgeltlich und gemäss den Anforderungen des Anhangs 2 zur ICSGW nicht wiederherstellbar zu löschen. Gleiches gilt für Test- und Ausschussmaterial. Das Protokoll der Löschung ist der Behörde auf erste Aufforderung hin vorzulegen.

* 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

**Änderungen**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Dokument | Version | Änderungen | Datum |
| Vertrag | 0.2 | … [Umfirmierung] | TT.MM.JJJJ |
| Vertrag | 0.3 | … [Ziff. 2.5.2 ergänzt]  … [Ziff. 2.5.3 präzisiert] | TT.MM.JJJJ |
| Anhang X | 0.2 | … [Verweise auf die Rechtsgrundlagen aktualisiert] | TT.MM.JJJJ |
| Anhang Y | 0.2 | … [Servicepreis angepasst] | TT.MM.JJJJ |

1. Vgl. die [Hinweise](https://www.weko.admin.ch/weko/de/home/anzeigen/kontakt1.html) der Wettbewerbskommission zu Submissionsabreden. [↑](#footnote-ref-1)
2. Verordnung vom 17. November 2021 zur Interkantonalen Vereinbarung über das öffentliche Beschaffungswesen (BSG 731.21) [↑](#footnote-ref-2)