**Vertrag für die Wartung von Hardware und Pflege von Software**

(inkl. Supportleistungen)

zwischen

[…]

**als Leistungsbezügerin** (=Bestellerin)

und

[…]

**als Anbieterin** (=Lieferantin)

betreffend

[…*Titel einfügen*…]

**Inhaltsverzeichnis:**

[1. Vertragsgegenstand 2](#_Toc193788053)

[2. Vertragsbestandteile 2](#_Toc193788054)

[3. Anhänge 2](#_Toc193788055)

[4. Instruktion 3](#_Toc193788056)

[5. Mitwirkung der Leistungsbezügerin 3](#_Toc193788057)

[6. Vergütung 4](#_Toc193788058)

[7. Rechnungsadresse 4](#_Toc193788059)

[8. Ansprechpersonen 5](#_Toc193788060)

[9. Erfüllungsort 5](#_Toc193788061)

[10. Abnahmebestimmungen 6](#_Toc193788062)

[11. Vertragsdauer 6](#_Toc193788063)

[12. Betriebs-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit, Verfügbarkeit 7](#_Toc193788064)

[13. Supportleistungen 7](#_Toc193788065)

[14. Besondere Vereinbarungen 8](#_Toc193788066)

[15. Schlussbestimmungen 8](#_Toc193788067)

1. Vertragsgegenstand

Die Anbieterin verpflichtet sich zur Wartung folgender Hardware und/oder zur Pflege folgender Software gegen Vergütung und im folgenden Umfang:

[*…es ist hier eine umfassende Bezeichnung der zu wartenden Hardware und der zu pflegenden Software sowie des Wartungs- / Pflegeumfangs einzufügen oder es ist alternativ eine kurze Zusammenfassung einzufügen mit Verweis auf die vollständige und widerspruchsfreie Umschreibung in Angebot / Offertanfrage mit Zitat der relevanten Fundstelle oder mit ausführlicher Umschreibung in einem separaten Anhang „Spezifikation Vertragsleistungen“. Bei grösseren Geschäften ist eine Festlegung der genauen Leistungsparameter in einem sogenannten Service Level Agreement (SLA) mit klar definierten Kennzahlen, z.B. betreffend Betriebs-, Reaktions-, Fehlerbehebungszeiten, Verfügbarkeit, / Leistungspönalen / Malus- und Bonussystem etc. meist unumgänglich und in einem separaten Anhang zu regeln.*

*Zusicherungen, wie z.B. mind. 1 geschuldeter Major Release pro Jahr, sind hier aufzuführen, soweit dies nicht in einem Anhang „Spezifikation Vertragsleistungen“ geschieht.*

*Allenfalls notwendige weitere Abgrenzungen zu nicht geschuldeten Leistungen sind hier ebenfalls einzufügen…*

*Opt (funktionelle Erweiterungen von Software)*

Funktionelle Erweiterungen[, namentlich *…Auflistung betroffene funktionelle Erweiterungen oder Verweis auf Regelung in Angebot / Pflichtenheft / Anhang „Spezifikation Vertragsleistungen und SLA“, z.B. aufgrund Gesetzesänderungen, veränderter Geschäftspraxis, Anpassung verwendeter Umsysteme / Drittsoftware und dergleichen…*]sind in Präzisierung der Ziffer 32.1AGB DVS 2020[kostenpflichtig und im Sinne einer Leistungsänderung gemäss Ziffer 14 AGB DVS 2020 als Nachtrag zu vorliegendem Vertrag zu vereinbaren / im vorliegende Vertrag inbegriffen und nicht separat zu vergüten]].

2. Vertragsbestandteile

Bestandteile des Vertrags sind in nachstehender Rangfolge:

a) vorliegende Vertragsurkunde

b) Anhänge gemäss Ziff. 3

c) die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DVS für IKT-Leistungen, Ausgabe Januar 2025 (nachfolgend „AGB DVS 2025“)

d) das Angebot der Anbieterin vom [...]

e) [die Offertanfrage / das Pflichtenheft] der Leistungsbezügerin vom [...]

[x) *…allfällige weitere vertragsrelevante Bestandteile sind hier zu ergänzen und die Rangfolge ist bei Notwendigkeit anzupassen…*]

Die Vertragsparteien bestätigen, dass sie im Besitz der Vertragsbestandteile sind. Allgemeine Geschäftsbedingungen der Anbieterin sind wegbedungen.

3. Anhänge

Anhänge zur vorliegenden Vertragsurkunde bilden:

[Keine. / …*alle effektiv verwendeten Anhänge sind hier aufzuzählen, wie z.B…*

Anhang 1 Spezifikation Vertragsleistungen

Anhang 2 Service Level Agreement (SLA)

Anhang 3 Vergütung

Anhang 4 Abnahmebestimmungen

Anhang 5 Vertraulichkeitsvereinbarung

Anhang 6 Vereinbarung über die Auftragsdatenbearbeitung *[eine derartige Vereinbarung ist notwendig, wenn die Leitungserbringerin im Zusammenhang mit den von ihr zu erbringenden Leistungen Zugriff auf Personendaten aus dem Bereich der Leistungsbezügerin hat.]*

Anhang X …]

4. Instruktion

In Anwendung von Ziffer 11 AGB DVS 2025 schuldet die Anbieterin folgende Instruktionsleistungen:

[*Opt 1 (allgemeine Auffangregelung)*

Sofern durch Vertragsleistungen der Anbieterin neue Instruktionen bzw. Schulungen der Leistungsbezügerin bzw. der jeweiligen Benutzer der vereinbarten Vertragsleistungen nötig werden, so sind diese Leistungen unter vorliegendem Vertrag inbegriffen.

*Opt 2* *(Keine)*

Keine Instruktion mit Ausnahme ausreichender und laufend aktualisierter Benutzerdokumentation geschuldet.

*Opt 3 (Beschreibung)*

*…benötigte Instruktion oder Schulungen für eigenes oder fremdes Personal oder für sonstige betroffene Benutzer der Vertragsleistungen sind wenn möglich hier im Einzelnen zu umschreiben und aufzuführen. Es ist zu vereinbaren, ob Schulungsunterlagen abzugeben sind und in welchen Sprachen diese erstellt werden etc….*]

5. Mitwirkung der Leistungsbezügerin

In Ergänzung zu Ziffer 12.3 AGB DVS 2025 werden folgende zusätzliche Mitwirkungshandlungen der Leistungsbezügerin vereinbart:

[*Opt 1 (Keine)*

Keineweiteren Mitwirkungshandlungen geschuldet.

*Opt 2 (Beschreibung)*

*… sämtliche notwendigen, meist von der Anbieterin zu nennenden und von der Leistungsbezügerin zu prüfenden Mitwirkungshandlungen sind hier einzufügen …*]

6. Vergütung

Die Vertragsparteien vereinbaren in Anwendung von Ziffer 13.1 AGB DVS 2025 für die Vertragsleistungen der Anbieterin eine Vergütung

*[Opt 1 (Festpreis insgesamt oder wiederkehrend)*

* zu einem **Festpreis von CHF …** [für die vereinbarte Vertragsdauer / pro Jahr / pro Monat]

*Opt 2 (Nach Aufwand mit Kostendach)*

* nach Aufwand mit einem **Stundenansatz von** **CHF …** […*ggfs. unterschiedliche Ansätze für verschiedene Mitarbeitende bzw. Arbeiten hier definieren*…] und einem [für den gesamten Vertrag geltenden / jährlichen] **Kostendach** (im Sinne eines Maximalpreises) **über** **CHF …**

*Opt 3 (Inbegriffen in Lizenzgebühr)*

* inbegriffen in der Lizenzgebühr gemäss separatem Software-Lizenzvertrag betreffend … vom ….

*Opt 4 (Regelung in Anhang)*

* gemäss Regelung im Anhang … „Vergütung“

*Zusatz-Opt zu 1 und 2 (Detaillierte Umschreibung pro einzelne Position)*

Dieser Betrag setzt sich wie folgt zusammen:

a) …*Umschreibung Pos. 1*… CHF …

b) …*Umschreibung Pos. 2*… CHF …

c) …*Umschreibung Pos. 3*… CHF …

x) …*Umschreibung Pos. X*… CHF …

**Festpreis/Kostendach (Maximalpreis) CHF …]**

Alle Spesen und Abgaben (inkl. MwSt. und vorgezogener Recyclinggebühr) sind gemäss Ziffer 13.3 AGB DVS 2025 in der vereinbarten Vergütung inbegriffen.

[*Opt (Laufende Abrechnung)*

In Ergänzung zu Ziffer 13.4 AGB DVS 2025 wird jeweils [monatlich / quartalsweise] über aufgelaufene Aufwände abgerechnet.]

7. Rechnungsadresse

Rechnungen sind mit Bezug auf den vorliegenden Vertrag zu richten an:

[…*Rechnungsadresse Leistungsbezügerin ist hier einzufügen…*]

8. Ansprechpersonen

Hauptansprechperson und Stellvertretung Anbieterin:

[…*Namen und Kontaktangaben sind hier einzufügen. Soweit notwendig sind für verschiedene Bereiche der Vertragserfüllung unterschiedliche Ansprechpersonen zu definieren…*]

Hauptansprechperson und Stellvertretung Leistungsbezügerin:

[…*Namen und Kontaktangaben sind hier einzufügen. Soweit notwendig sind für verschiedene Bereiche der Vertragserfüllung unterschiedliche Ansprechpersonen zu definieren …*]

9. Erfüllungsort

Die Vertragsparteien vereinbaren in Anwendung von Ziffer 6.1 AGB DVS 2025, dass die Vertragsleistungen der Anbieterin an folgendem Ort zu installieren oder - sofern keine installierbare Leistung betroffen ist – abzuliefern bzw. zu erbringen sind:

* [Sitz der Leistungsbezügerin, …*Adresse ist einzufügen…*]

[*Opt (Weitere Erfüllungsorte)*

* Für folgende Vertragsleistungen gilt ein besonderer, abweichender Erfüllungsort: *…sofern notwendig sind zusätzliche abweichende Erfüllungsorte pro Lieferobjekt/Vertragsleistung zu definieren und zu unterscheiden z.B. nach Installationsort, Ort gemeinsamer Sitzungen, Ort von Instruktionen/Schulungen, unterschiedliche Ablieferorte von Arbeitsergebnissen für verschiedene Geschäftslokalitäten etc….*]

10. Abnahmebestimmungen

Die Vertragsparteien vereinbaren in Anwendung von Ziffer 28.2 AGB DVS 2025 folgende Abnahmebestimmungen:

[*Opt 1 (Keine)*

Keine spezielle Abnahme der Wartungs- und Pflegeleistungen vorgesehen.

*Opt 2 (Beschreibung)*

…*je nach betroffener Hard- und Software und vor allem bei geschäftskritischen Anwendungen und Geräten kann es notwendig sein, ein spezielles Abnahmeverfahren z.B. auf einer Testumgebung für neue Releases, Updates, Upgrades etc. oder für den notwendig werdenden Austausch von geschäftskritischer Hardware vorzusehen, um Ausfälle, Datenverluste oder ähnliches zu vermeiden. Dabei sind mindestens festzulegen und hier einzufügen:*

*Termin der Abnahme, Zeitplan für die gemeinsame Prüfung, Abnahmeverfahren, Abnahmekriterien wie z.B. Funktionen, Verfügbarkeit, Leistungsmerkmale, die Qualifikation der Mängel sowie die Mitwirkungspflichten der Leistungsbezügerin…*

*Opt 3 (Anhang)*

Die Abnahmebestimmungen werden im separaten Anhang … „Abnahmebestimmungen“ festgelegt.]

11. Vertragsdauer

Der Vertrag beginnt [mit Unterzeichnung / per …] zu laufen.

[*Opt 1 (für Verträge auf eine bestimmte Dauer)*

Er wird für eine feste Dauer von.... Monaten/Jahren abgeschlossen und endet mit Ablauf derselben automatisch.

*Opt 2 (für auf unbestimmte Zeit abgeschlossene, kündbare Verträge)*

Er wird auf unbestimmte Dauer abgeschlossen. Für die Kündigung gilt Ziffer 34 AGB DVS 2020 / Für die Kündigung gilt Ziffer 34 AGB DVS 2020DVS, wobei in Abweichung zu Ziff. 34.1 AGB DVS 2020DVS die folgende(n) Kündigungsfrist/en) gelten ................

*Opt 3 (für auf unbestimmte Zeit abgeschlossene, kündbare Verträge mit Mindestdauer)*

Er wird für eine Mindestdauer von [2] Jahren abgeschlossen. Erfolgt auf den Ablauf der Mindestdauer keine Kündigung läuft der Vertrag auf unbestimmte Dauer weiter. Im Übrigen gelten die Bestimmungen in Ziffer 34 AGB DVS 2020DVS / Im Übrigen gelten die Bestimmungen in Ziffer 34 AGB DVS 2020DVS, wobei in Abweichung zu Ziff. 34.1 AGB DVS 2025 die folgende(n) Kündigungsfrist/en) gelten ................

*Zusatz-Opt zu 1, 2 und 3 (weitere Modalitäten für Vertragsbeendigung)*

In Anwendung von Ziffer 24 sowie Ziffer 34.4 AGB DVS 2025 werden folgende zusätzliche Modalitäten und Unterstützungsleistungen für die Vertragsbeendigung vereinbart:

[…*alle benötigten zusätzlichen Modalitäten und Leistungen hier auflisten; vgl. dazu auch Ausführungen zu Ziffer 34.4 AGB DVS 2025 in Checkliste II*…]]

12. Betriebs-, Reaktions- und Störungsbehebungszeit, Verfügbarkeit

Es gelten die Bestimmungen in Ziffer 33 AGB DVS 2025.

*[Opt 1 (Störungsbehebungszeit einfach)*

In Ergänzung zu Ziffer 33.3 AGB DVS 2025 wird eine Störungsbehebungszeit für erhebliche Störungen von [… Stunden / … Tagen] vereinbart. Sonstige Störungen werden sobald wie möglich („Best Effort“) behoben.

*Opt 2 (Störungsbehebungszeit mit Klassifizierung)*

In Ergänzung zu Ziffer 33.3 AGB DVS 2025 werden Störungen wie folgt klassifiziert:

Störungsklasse A: schwere Störungen, welche die Benutzung [des Gesamtsystems / der Software / der Hardware / der Dienstleistung] oder von Teilen davon bedeutend einschränken oder verunmöglichen (verhindernde erhebliche Störung);

Störungsklasse B: Störungen, welche die Benutzung [des Gesamtsystems / der Software / der Hardware / der Dienstleistung] oder von Teilen davon erschweren und die nur mit zusätzlichem Aufwand seitens der Anwender umgangen werden können (behindernde erhebliche Störung).

Störungsklasse C: Störungen, welche die Benutzung [des Gesamtsystems / der Software / der Hardware / der Dienstleistung] oder von Teilen davon erschweren, aber mit geringstem Aufwand seitens der Anwender umgangen werden können (unerhebliche Störung).

Als Störungsbehebungszeit für die verschiedenen Störungsklassen gilt:

* Störungsklasse A: [… Stunden / … Tage]
* Störungsklasse B: [… Stunden / … Tage]
* Störungsklasse C: [… Stunden / … Tage / Best Effort / nächster Software-Release]

*[Opt 3 (Verfügbarkeit)*

*...Umschreibung der Verfügbarkeit in % der Betriebszeit, wobei folgende Punkte zu regeln sind: 1. Zeit, während welcher Verfügbarkeit zu garantieren ist, Zeitintervall in welchem die Verfügbarkeit jeweils gemessen wird (Monat/Quartal/Jahr, Definition der Nichtverfügbarkeit (z.B. Totalausfall des Systems, erhebliche Beeinträchtigung der Nutzung durch Störungen der Störungsklasse A etc.), Definition, was als Nichtverfügbarkeit gilt (z.B. geplante Wartung, Notfallwartung zum Einspielen von Sicherheitspatches, von der Leistungsbezügerin verursachte Ausfälle etc.)...*

*Opt 4 (Verweis auf SLA)*

Es gelten betreffend die Betriebs-, Reaktions- und Behebungszeiten sowie die Verfügbarkeit die Regelungen im Anhang „SLA“.

*Zusatz-Opt zu 1-2 (Pikettdienst ausserhalb Bereitschaftszeit)*

In Anwendung von Ziffer 33.4 AGB DVS 2025 wird eine Pikettverpflichtung der Anbieterin während [7 Tagen die Woche, 24 Stunden pro Tag und für das ganze Jahr / an Samstagen und Sonntagen sowie an gesetzlichen und lokalen Feiertagen am Erfüllungsort von … Uhr bis … Uhr] vereinbart. Die Vergütung ist [oben unter Ziffer 6 / im Anhang … „Vergütung“] geregelt.]

13. Supportleistungen

In Ergänzung zu Ziffer 33 AGB DVS 2025 werden folgende Supportleistungen vereinbart:

[*Opt 1 (Beschreibung Support mit bis zu drei Level)*

* 1st-Level-Support: …Umschreibung der Leistungen und Supportberechtigten…
* 2nd-Level-Support: …Umschreibung der Leistungen und Supportberechtigten…
* 3rd-Level-Support: …Umschreibung der Leistungen und Supportberechtigten…

*Opt 2 (Verweis)*

* Die Bestimmungen ergeben sich aus dem [Anhang … „Spezifikation Vertragsleistungen “ / aus dem Angebot der Anbieterin (Seite …) / aus dem Pflichtenheft der Leistungsbezügerin (Seite …).

*Opt 3 (Keine zusätzlichen Supportleistungen)*

* Es werden keine zusätzlichen Supportleistungen vereinbart.]

14. Besondere Vereinbarungen

In Abweichung oder Ergänzung der AGB DVS 2025 gilt zudem:

[*Opt 1 (Keine)*

Keine weiteren Abweichungen oder Ergänzungen notwendig.

*Opt 2 (Beschreibung)*

…s*ämtliche von den AGB DVS 2020 abweichenden oder ergänzenden Bestimmungen sind an dieser Stelle aufzuführen. Solche Klauseln bedürfen jeweils der besonderen Prüfung und Abstimmung mit den restlichen Vertragsklauseln. Im Einzelfall sinnvolle Klauseln können auch aus der Checkliste II kopiert, soweit erforderlich angepasst und direkt hier eingefügt werden...*]

*Soweit nicht bereits oben in Ziff. 1-13 dieser Vertragsvorlage erwähnt, verlangen folgende, allenfalls für Wartungs- und Supportverträge relevanten Klauseln der AGB DVS jeweils eine Vereinbarung im Vertrag, wenn von ihnen abgewichen werden soll*:

* *Ziff. 10.1: Sprache der Dokumentation*
* *Ziff. 16.2: Ausnahme von der Löschung von durch die Anbieterin für die Leistungsbezügerin bearbeiteten Daten bei Vertragsende*
* *Ziff. 20.6 und 31: abweichende Regelungen betreffend die Gewährleistung*
* *Ziff. 7.1: Ort der Bearbeitung von Daten durch die Anbieterin für die Leistungsbezügerin ausserhalb der Schweiz*
* *Ziff. 26: Anwendbarkeit eines anderen Rechts als Schweizer Recht und/oder abweichende Regelung betreffend Gerichtsstand]*

15. Schlussbestimmungen

Schriftform

Alle Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags, seiner Anhänge und Bestandteile bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform unter ausdrücklicher Bezugnahme auf diesen Vertrag und rechtsgültiger Unterzeichnung durch beide Vertragsparteien.

Öffentlichkeitsprinzip

Die Vertragsparteien sind sich in Bezug auf Ziffer 15 und 16 AGB DVS 2020 bewusst, dass öffentliche Verwaltungen vielerorts in der Schweiz gesetzlich dem Öffentlichkeitsprinzip unterstehen, weshalb bestehende Geheimhaltungspflichten eingeschränkt sein können.

Teilnichtigkeit

Sollten Bestimmungen dieses Vertrags, eines seiner Anhänge oder Bestandteile nichtig oder rechtsunwirksam sein, gelten die übrigen Bestimmungen weiter. In diesem Fall sollen nichtige oder rechtsunwirksame Bestimmungen durch rechtswirksame ersetzt werden, die in ihren wirtschaftlichen Auswirkungen jenen der unwirksamen so nahekommen, wie rechtlich möglich.

Gerichtsstand

Beide Vertragsparteien verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten in guten Treuen eine einvernehmliche Regelung anzustreben. Von einer solchen Streitbeilegung inter partes kann jedoch Abstand genommen werden, wenn (i) eine Vertragspartei die Möglichkeit einstweiligen Rechtsschutz zu erlangen oder einen Anspruch geltend zu machen verlieren würde; (ii) einer Vertragspartei aufgrund der Durchführung von Verhandlungen andere gewichtige Nachteile entstehen könnten; oder (iii) wenn eine Einigung nicht erzielt werden kann oder eine solche bereits im Vorfeld aus objektiven Gründen ausgeschlossen werden kann.

Gemäss Ziff. 26 AGB DVS ist auf diesen Vertrag schweizerisches Recht anwendbar, wobei die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinigten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11.4.1980) wegbedungen werden -Ausschliesslicher Gerichtsstand ist der Sitz der Leistungsbezügerin.

Die vorliegende Vertragsurkunde und die dazugehörigen Anhänge sind zweifach ausgefertigt.

**Unterschriften**

Ort, Datum: Ort, Datum:

Die Leistungsbezügerin: Die Anbieterin: