

Sursee, xx.xx.09

## **Rahmenvertrag Service Level Agreement**

zwischen

IOZ DataCare AG  
St. Georg-Strasse 2a  
6210 Sursee

nachfolgend „Leistungserbringer“ genannt  
und der

Firma xyz  
Adresse  
PLZ Ort

nachfolgend „Leistungsbezüger“ genannt

### **Sinn und Zweck**

Der Sinn und Zweck dieses Dokumentes besteht darin, den Rahmen für Informatik-Dienstleistungen, welche dem Leistungserbringer (In- bzw. Outsourcing-Partner) übertragen werden, zu definieren. Die eigentlichen Leistungen werden in leistungsspezifischen Anhängen (SLAs) genau umschrieben und spezifiziert.

### **Der Leistungserbringer**

Der Leistungserbringer erbringt dem Leistungsbezüger aufgrund dieses Rahmenvertrages Dienstleistungen auf dem Gebiet der technischen und kommerziellen Informationsverarbeitung, allenfalls verbunden mit Hard- und Softwarelieferungen, die im Zusammenhang mit diesen Dienstleistungen stehen, schwergewichtig jedoch Dienstleistungen im Zusammenhang mit dem Betrieb des im Anhang definierten Leistungsumfangs für die jeweiligen Konfigurationen. Der Leistungserbringer nimmt zur Kenntnis, dass der Leistungsbezüger seinerseits vertragliche Abmachungen mit seiner Kundschaft zu erfüllen hat, die schwergewichtig auf den Komponenten dieses SLA basieren.

### **Der Leistungsbezüger**

Der Leistungsbezüger ist diejenige Partei, die eine gewisse Leistung vom Dienstleister, dem Leistungserbringer erhält. Der von ihm gewünschte Leistungsumfang wird in einem jeweiligen Anhang (SLA) definiert.

Die nachfolgenden Abmachungen gelten als Rahmenvertrag. Eine konkrete Verpflichtung zwischen den Parteien entsteht erst durch eine besondere Vereinbarung in einem Anhang und/oder einer Bestellung des Leistungsbezügers.

## **I. Umfang und Ausführung der Leistung**

Als „Dienstleistungen“ kommen in Frage:

1. Betrieb mit genau definierten Parametern und Qualitätsmerkmalen
2. Überwachungs- und Kontrollarbeiten
3. Beratung und Unterstützung

## **II. Erfüllungsort**

Soweit kein besonderer Erfüllungsort von den Parteien verabredet ist oder aus der Natur des Geschäftes hervorgeht, gilt als Erfüllung die Bereitstellung der Leistungen und Lieferungen am Sitz des Leistungserbringers.

## **III. Pflichten und Verantwortung des Leistungserbringers**

Erfordert die Erbringung der im Anhang spezifizierten Dienstleistungen die Benützung von Datenverarbeitungsmaschinen (Computer) durch den Leistungserbringer, benutzt dieser seine eigenen Anlagen, soweit diese geeignet sind. Unter keinen Umständen darf eine eventuell andersweitige Benutzung der Produktivsysteme die eigentliche Leistungserbringung beeinträchtigen.

Der Leistungserbringer verpflichtet sich zur sorgfältigen Auswahl, Ausbildung und fachgemässer Arbeitsweise der eingesetzten Mitarbeiter sowie zu deren Überwachung. Die eingesetzten Mitarbeiter müssen über die leistungsbezügerseitigen Sicherheitsverpflichtungen informiert sein und sich schriftlich dafür verbürgen. Auf Wunsch gibt der Leistungserbringer dem Leistungsbezüger seine Projekt- bzw. Betriebsorganisation mit Namen und Funktion der zuständigen Mitarbeiter bekannt.

### **1. Rechte an Software, Know-how und Verfahren**

Sind Software, Unterlagen oder andere Arbeitsergebnisse speziell für den Leistungsbezüger entwickelt worden, und kann der Leistungserbringer notwendige bzw. gewünschte Anpassung nicht marktkonform ausführen, darf der Leistungserbringer verlangen, dass ihm der Leistungsbezüger zum Zwecke der Wartung, des Betriebs und/oder Weiterentwicklung die notwendigen Unterlagen und Source-Codes gegen eine eventuell zu vereinbarende Entschädigung ausliefert. Das Eigentum an der Software und am Know-how sowie das Recht zur weiteren Verwendung bleibt in allen Fällen beim Leistungsbezüger oder seinen Lizenzgebern, auch wenn der Leistungsbezüger die Source-Codes ausliefert, oder wenn der Leistungserbringer Softwareprogramme oder Know-how-Aufzeichnungen unter Zustimmung des Leistungsbezüger nachträglich ändert.

## **IV. Pflichten und Verantwortung des Leistungsbezügers**

Der Leistungsbezüger hat den Leistungserbringer rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort aufmerksam zu machen, soweit sie für die Ausführung der Dienstleistungen und den Gebrauch der Maschinen von Bedeutung sind. Er übergibt dem Leistungserbringer alle notwendigen Dokumente und Unterlagen.

Soweit die Dienstleistungen lediglich aus Beratung und Unterstützung bestehen, überwacht der Leistungsbezüger die Leistungen von sich aus und trägt für die Richtigkeit und Zweckmässigkeit des Auftrages eine Mitverantwortung.

### **1. Rechte an Software, Know-how und Verfahren**

Ohne besondere Abrede darf der Leistungsbezüger ihm eventuell überlassene Software, das Know-how, die Datenträger und die Dokumentationen im vorgesehenen Umfang selbst benutzen, nicht aber zu kommerziellen Zwecken einsetzen, vermarkten oder an Dritte weitergeben.

Jedes Erweitern, Ändern oder Kopieren der Software durch den Leistungsbezüger benötigt die schriftliche Zustimmung des Leistungserbringers. Der Leistungsbezüger hat auf allen Modifikationen und Kopien die gleichen Schutzrechtsvermerke wie auf dem Original anzubringen.

## **V. Schutzrechte Dritter**

Beide Parteien sichern einander zu, dass die überlassene Software, das Know-how, die Datenträger und Dokumentationen keine Schutzrechte Dritter verletzen. Macht trotzdem ein Dritter die Verletzung von Schutzrechten geltend, informiert jeder den anderen ohne Verzug schriftlich über die gestellten Ansprüche und räumt ihm alle Möglichkeiten zur Verteidigung ein.

Soweit eine Partei für die Verletzung von Schutzrechten Dritter die Verantwortung trägt, ersetzt sie der anderen einen allfälligen Schaden bzw. an ihn gestellte Schadenersatzforderungen.

## **VI. Sicherheit und Datenschutz**

Beide Parteien verpflichten sich, die branchenüblichen Massnahmen und Vorkehrungen bezüglich Sicherheit und Datenschutz zu beachten und entsprechende Infrastrukturen, Abläufe und Vorschriften einzuführen, wo solche nicht oder mangelhaft vorhanden sind. Im weiteren gelten die einschlägigen Gesetze.

## **VII. Diskretion**

Beide Parteien verpflichten sich und ihre Mitarbeiter, sämtliche Informationen aus dem Geschäftsbereich des anderen, die weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind, Dritten nicht zu offenbaren und alle Anstrengungen zu unternehmen, um Dritte am Zugang zu diesen Informationen zu hindern.

Andererseits darf jede Partei in ihrer angestammten Tätigkeit generelle Erkenntnisse weiterverwenden, die sie bei der Geschäftsabwicklung bzw. Leistungserfüllung erwirbt. Publikationen zu kommerziellen oder wissenschaftlichen Zwecken, die auf das Projekt bzw. Leistungserbringung Bezug nehmen, benötigen die schriftliche Zustimmung der anderen Partei.

## **VIII. Termine**

Nur schriftlich zugesicherte Termine sind verbindlich. Solche verlängern sich angemessen wenn:

1. dem Leistungserbringer Angaben, die er für die Leistungserbringung benötigt, nicht rechtzeitig zugehen oder wenn der Leistungsbezüger sie nachträglich ändert
2. der Leistungsbezüger mit den von ihm auszuführenden Arbeiten im Rückstand oder mit der Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten im Verzug ist, insbesondere wenn er Zahlungsbedingungen nicht einhält
3. Hindernisse auftreten, die ausserhalb des Willens des Leistungserbringers liegen, wie Naturereignisse, Mobilmachung, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Unfälle und Krankheit, Austritt massgeblicher Mitarbeiter, erhebliche Betriebsstörungen, Arbeitskonflikte, verspätete oder fehlerhafte Zulieferungen sowie behördliche Massnahmen.

Trägt der Leistungserbringer nachweisbar die Schuld am Terminverzug, hat der Leistungsbezüger trotz nachträglicher Erfüllung das Recht auf Leistungsverzicht oder Vertragsrücktritt und Anspruch auf den Ersatz des tatsächlichen Schadens, jedoch auf höchstens zwanzig Prozent des Wertes der verspäteten oder ausgebliebenen Leistung. Weitere Ansprüche aus Verzögerungen sind ausgeschlossen.

## **IX. Ablieferung/Abnahme**

Sofern kein besonderes Abnahmeverfahren vereinbart ist, hat der Leistungsbezüger die erbrachten Leistungen selber zu prüfen. Ist ein funktionsfähiges System versprochen, kann der Leistungsbezüger vom Leistungserbringer verlangen, dass er ihm die vereinbarten Erfüllungskriterien demonstriert.

Ohne besondere Abrede haben die beiden Parteien allfällige Mängel schriftlich bekanntzugeben. Unterlässt man die Anzeige innerhalb von vier Wochen nach der Lieferung, gelten alle Funktionen als erfüllt und die Lieferung als genehmigt.

## **X. Garantie**

Der Leistungserbringer steht dafür ein, dass er die erforderliche und branchenübliche Sorgfalt anwendet, und dass seine Dienstleistungen und Produkte die schriftlich zugesicherten Eigenschaften erfüllen. Der Leistungsbezüger ist sich bewusst, dass sich auch bei sorgfältigster Softwareentwicklung und Beratung Fehler einschleichen können, dass der Leistungserbringer deshalb über die schriftlichen Zusicherungen hinaus keine Gewährleistung erbringt, und dass er insbesondere nicht für die vollständige Erreichung aller erhofften Ziele einstehen kann.

Von der Gewährleistung ausgeschlossen sind Mängel und Störungen, die der Leistungserbringer nicht zu vertreten hat, wie natürliche Abnutzung, höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, Eingriffe des Leistungsbezügers oder Dritter, übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel oder extreme Umgebungseinflüsse.

Im Rahmen der Gewährleistung behebt der Leistungserbringer alle Mängel der schriftlich zugesicherten Eigenschaften sowie alle Fehler, die nachweisbar auf seine Unsorgfalt zurückgehen. Der Leistungsbezüger und/oder der Leistungserbringer hält dafür eine einwandfreie Fehlerdokumentation bereit.

Kann ein Mangel nicht beseitigt werden, hat der Leistungsbezüger Anspruch auf eine Preismin- derung und bei Verschulden des Leistungserbringers zudem auf Ersatz des nachgewiesenen, unmittelbaren Schadens, jedoch insgesamt auf höchstens 20% des Wertes der mangelhaften Leistung.

## **XI. Preise und Zahlungsbedingungen**

Der Leistungserbringer erbringt seine Leistungen zu einem im Anhang vereinbarten Festpreis oder aufgrund eines vordefinierten Verrechnungsmusters. Ohne besondere Abrede gelten die marktüblichen Preise bzw. Honorare.

Die Preise verstehen sich, soweit nicht anders vermerkt, in CHF ohne MwSt, Gebühren, Abga- ben, Zölle, Transport, Verpackung, Versicherung, Installation, Inbetriebnahme, Schulung und Anwendungsunterstützung. Sie sind zur Zahlung fällig netto innert dreissig Tagen ab Rech- nungsdatum.

## **XII. Geltungsdauer und Kündigung**

Dieser Rahmenvertrag ist auf unbestimmte Zeit abgeschlossen. Das Vertragsverhältnis kann schriftlich per Ende Juni und Ende Dezember mit einer Kündigungsfrist von einem Monat gekün- digt werden. Für die bereits vereinbarten Leistungen bleibt der Rahmenvertrag aber bis zu ihrer vollständigen Abwicklung in Kraft.

## **XIII. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

Das Rechtsverhältnis untersteht schweizerischem Recht. Gerichtsstand ist der Sitz des Leis- tungserbringers. Der Leistungserbringer darf jedoch auch das Gericht am Sitz des Leistungs- bezügers anrufen.

Ort, Datum:

Ort, Datum:

Der Leistungserbringer (LE):

Der Leistungsbezüger (LB):