(Logo der rechtlich zuständigen Beschaffungsstelle)

Vertrag

für die Erbringung von werkvertraglichen Leistungen im Informatikbereich und die Pflege von Individualsoftware (Werkvertrag)

**Abgeschlossen zwischen der**

**Schweizerischen Eidgenossenschaft, handelnd durch**

(genaue Bezeichnung der Verwaltungseinheit mit vollständiger Adresse)

nachstehend “Besteller” genannt

**und der Unternehmung**

(genaue Firmenbezeichnung mit vollständiger Adresse)

nachstehend “Lieferantin” genannt

Inhalt

[A Gemeinsame einleitende Bestimmungen 3](#_Toc425833930)

[1 Vertragsgegenstand 3](#_Toc425833931)

[2 Vertragsbestandteile 3](#_Toc425833932)

[3 Kontaktpersonen / Einsatz von Mitarbeitenden 3](#_Toc425833933)

[B Erstellung des Werks 4](#_Toc425833934)

[4 Leistungen der Lieferantin 4](#_Toc425833935)

[5 Mitwirkungsobliegenheiten des Bestellers 4](#_Toc425833936)

[6 Leistungsänderungen 4](#_Toc425833937)

[7 Abnahmeverfahren 4](#_Toc425833938)

[C Pflege und Support 6](#_Toc425833939)

[D Gemeinsame Schlussbestimmungen 6](#_Toc425833940)

[8 Erfüllungsort 6](#_Toc425833941)

[9 Termine 6](#_Toc425833942)

[10 Vergütung 7](#_Toc425833943)

[11 Rechnungstellung / Zahlungsbedingungen / Zahlungsplan 8](#_Toc425833944)

[12 Sozialversicherungen 9](#_Toc425833945)

[13 Konventionalstrafen 9](#_Toc425833946)

[14 Besondere Vereinbarungen 9](#_Toc425833947)

[15 Keine einfache Gesellschaft 10](#_Toc425833948)

[16 Anwendbares Recht / Gerichtsstand 10](#_Toc425833949)

[17 Inkrafttreten / Vertragsänderungen 11](#_Toc425833950)

[18 Ausfertigung / Unterzeichnung durch die Vertragsparteien 12](#_Toc425833951)

**Ausgangslage**

(Die Klausel ist fakultativ. Sie enthält namentlich eine einleitende kurze Darstellung des Hintergrundes der Vertragsbeziehung, der Motive und der Ziele der Parteien.)

## Gemeinsame einleitende Bestimmungen

1. Vertragsgegenstand

Der vorliegende Vertrag regelt die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien betreffend die Erbringung werkvertraglicher Leistungen im Informatikbereich. Hierfür zieht die Beschaffungsstelle / Bedarfsstelle die Lieferantin bei.

(Grobe Umschreibung des Projektinhalts gestützt auf die detaillierte Darstellung in Ziff. 4.)

1. Vertragsbestandteile

Integrierende Bestandteile des vorliegenden Vertrages sind in nachstehender Rangfolge:

1. die vorliegende Vertragsurkunde;
2. das Dokument „Allgemeine Geschäftsbedingungen für Werkverträge im Informatik-bereich und die Pflege von Individualsoftware“ des Bundes, (Ausgabe 20. Oktober 2010), im Folgenden: “AGB“, <https://www.bkb.admin.ch/bkb/de/home/hilfsmittel/agb.html>
3. das Pflichtenheft;
4. der Anhang …
5. evtl. das Angebot der Lieferantin.

Im Falle von Widersprüchen zwischen einzelnen Vertragsbestandteilen gilt die vorstehend genannte Rangfolge.

Das Angebot der Lieferantin darf die anderen Vertragsbestandteile nicht modifizieren, sondern dient nur der Konkretisierung von Punkten, welche in den anderen Vertragsbestandteilen nicht hinreichend geregelt sind.

Die Vertragsparteien bestätigen mit der Unterzeichnung des vorliegenden Vertrages, dass sie im Besitze der obgenannten Vertragsbestandteile sind und diese auch in der genannten Rangfolge anerkennen.

**Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Lieferantin sind wegbedungen.**

1. Kontaktpersonen / Einsatz von Mitarbeitenden

Die eingesetzten Mitarbeitenden und zuständigen Kontaktperson (single point of contact) bei der Lieferantin:

|  |  |
| --- | --- |
| Name / Vorname des Mitarbeitenden | Funktion |
|  | Projektleiter |
|  | Stellvertreter |
|  |  |

Auf Seiten der Lieferantin liegt die Gesamtverantwortung bei: (Name / Vorname / Funktion)

Kontaktperson (und deren Stellvertretung) bei der Bedarfsstelle:

|  |  |
| --- | --- |
| Name / Vorname des Mitarbeitenden | Funktion |
|  | Projektleiter |
|  | Stellvertreter |
|  |  |

Der Austausch von eingesetzten Schlüsselpersonen bei der Lieferantin ist nur mit vorgängig eingeholter schriftlicher Zustimmung durch den Besteller zulässig (vgl. Ziff. 7.5 der AGB).

## Erstellung des Werks

1. Leistungen der Lieferantin

Die Lieferantin erbringt als Spezialistin und in Kenntnis des Vertragszwecks die folgenden Leistungen:

Die Lieferantin liefert dem Besteller die Dokumentation wie folgt:

- Form (elektronisch / Papierform):

- Anzahl / Umfang:

- Sprachen:

Die Dokumentation ist an die folgende Adresse zu liefern:

Für die Pflege und den Support wird auf nachstehende Litera C verwiesen. Die Inanspruchnahme dieser Leistungen setzt die erfolgreiche Abnahme des Leistungs-gegenstandes voraus (vgl. nachstehende Ziff. 7).

1. Mitwirkungsobliegenheiten des Bestellers

Der Besteller hat die folgenden, abschließenden Mitwirkungsobliegenheiten:

-

-

-

Sind weitere Mitwirkungsobliegenheiten seitens des Bestellers notwendig, werden sie zu ihrer Gültigkeit abschliessend und schriftlich im gegenseitigen Einverständnis in einem Nachtrag zu dieser Vertragsurkunde (vgl. nachstehende Ziff. 17) vereinbart.

1. Leistungsänderungen

Leistungsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Einhaltung der Bestimmungen gemäss Ziff. 8 der AGB.

1. Abnahmeverfahren

Vor der Übergabe des Leistungsgegenstandes (vgl. insbesondere Ziff. 2, 4, 7, 8 sowie 9 der vorliegenden Vertragsurkunde) erfolgt im Anschluss an die Funktionstests eine gemeinsame Prüfung (Abnahmeprüfung). Die Lieferantin lädt den Besteller hierzu rechtzeitig ein. Über die Abnahmeprüfung und deren Ergebnis wird ein Protokoll erstellt, das beide Parteien unterzeichnen.

Allenfalls bei der Abnahmeprüfung auftretende Mängel werden wie folgt klassiert:

Klasse 1: Ein betriebswirtschaftlich oder technisch sinnvoller Einsatz der Leistung ist nicht möglich; als ein solcher Mangel gilt insbesondere:

-

-

-

Klasse 2: Die Kernfunktionen der Leistung sind gewährleistet, aber eine wesentliche Teilfunktion fehlt oder liegt nur mangelhaft vor, wodurch der Einsatz der Leistung erschwert wird; als ein solcher Mangel gilt insbesondere:

-

-

-

Klasse 3: Alle wesentlichen Funktionen der Leistungen sind gewährleistet, aber eine unwesentliche Teilfunktion fehlt oder liegt nur mangelhaft vor. ; als ein solcher Mangel gilt insbesondere:

-

-

-

Zeigen sich bei der Abnahmeprüfung ein oder mehrere Mängel der Klasse 3 oder ein einzelner Mangel der Klasse 2, so findet die Abnahme gleichwohl mit Abschluss der Prüfung statt. Die Lieferantin behebt umgehend die festgestellten Mängel oder ersetzt den mangelhaften Leistungsgegenstand durch eine mängelfreie Neuherstellung.

Zeigen sich bei der Abnahmeprüfung Mängel der Klasse 1 oder zwei oder mehr Mängel der Klasse 2, so wird die Abnahme zurück gestellt. Die Lieferantin behebt umgehend die festgestellten Mängel oder ersetzt den mangelhaften Leistungsgegenstand durch eine mängelfreie Neuherstellung und lädt den Besteller rechtzeitig zu einer neuen Abnahmeprüfung ein. Wird die Abnahme zurück gestellt und dadurch der vertragliche Abnahmetermin überschritten, befindet sich die Lieferantin ohne weiteres in Verzug.

Ist die Abnahmeprüfung auch beim zweiten Versuch erfolglos, kann der Besteller nach Wahl:

1. einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung machen oder
2. die erforderlichen Unterlagen (namentlich den Quellcode sowie die für dessen Bearbeitung notwendigen Informationen und Dokumentationen) – soweit die Lieferantin zur Herausgabe berechtigt ist – herausverlangen und die erforderlichen Massnahmen auf Kosten und Gefahr der Lieferantin selbst vornehmen oder durch einen Dritten vornehmen lassen oder
3. vom Vertrag zurücktreten.

Nach erfolgreicher Abnahme beginnt die Gewährleistungsfrist gemäss Ziff. 24 der AGB zu laufen.

Die Rüge allfälliger Mängel hat innerhalb von zwölf Monaten nach Abnahme zu erfolgen. Die Fristen für die Rügepflicht nach Art. 201 und Art. 367 OR sind wegbedungen.

## Pflege und Support

Die Regelung der Pflege im Bereich von Individualsoftware ist spezifisch und zuge-schnitten auf den Einzelfall zu vereinbaren.

In der Regel handelt es sich im Wesentlichen um die nachstehenden zu regelnden Hauptpunkte:

- Inhalt und Umfang der Pflege (insbesondere Bereitschafts- und Reaktionszeiten, gegebenenfalls Störungsbehebungszeiten, Verfügbarkeiten, Dokumentation, Reporting und allenfalls zu vereinbarende Konventionalstrafen wegen Nichteinhaltung von vereinbarten Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeiten);

- Support;

- Vergütung (einmalig, wiederkehrend, Ansätze Profile, u.dgl.);

- Change Management;

- Weiterentwicklung.

Anhaltspunkte finden sich in Ziff. 12 bis 18 der AGB und in den nachstehenden Erläuterungen.

Für die Redaktion ist der für die Beschaffungsstelle zuständige Rechtsdienst beizuziehen.

## Gemeinsame Schlussbestimmungen

1. Erfüllungsort

Erfüllungsort ist die nachstehend genannte Adresse des Bestellers:

1. Termine

Die nachstehend genannten Termine sind verbindlich und ohne weiteres verzugsbe-gründend:

Beginn der Leistungserbringung:

-

Abnahmetermin:

-

(-)

(-)

Die nachstehend genannten Termine sind verbindlich, aber nicht ohne weiteres verzugsbegründend:

-

-

-

Vereinbarte Teilabnahmen stehen in jedem Fall unter dem Vorbehalt der erfolgreichen Gesamtabnahme.

1. Vergütung

- Variante 10 a:

Die Lieferantin erbringt ihre Leistungen nach Aufwand mit oberer Begrenzung der Vergütung (Kostendach):

Ansatz je 1 Std. CHF …. (exkl. MWST) mit einem Kostendach von CHF …. (exkl. MWST)

Für die MWST ist der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung massgebliche Satz anzuwenden und auszuweisen.

Die Lieferantin erstellt für alle geleisteten Arbeitsstunden einen Rapport, welcher von beiden Vertragspartnern visiert wird. Der Rapport nennt den genauen Zeitpunkt des Arbeitsbeginns, den Inhalt der Arbeit sowie deren Dauer. Der von der Lieferantin unterzeichnete Arbeitsrapport hat unaufgefordert innert 10 Arbeitstagen seit Monatsende beim Besteller einzugehen. Zahlungen werden unter der Voraussetzung der Genehmigung der Arbeitsrapporte durch den Besteller geleistet. Die Genehmigung des Bestellers hat dabei innert 10 Tagen seit Erhalt des Rapports zu erfolgen, sofern der Besteller keine Vorbehalte gegen den Rapport anbringt. Allfällige Vorbehalte sind der Lieferantin ebenfalls innert 10 Arbeitstagen seit Erhalt des Rapports schriftlich mitzuteilen.

Es ist zu rapportieren an folgende Person / Stelle beim Besteller:

- allfälliger zu wählender Zusatz (vgl. nachstehende Variante 12 b):

Die Vergütung versteht sich abzüglich der Beiträge für AHV/IV/EO/ALV (vgl. nachstehende Ziff. 12).

- Variante 10 b:

Die Lieferantin erbringt ihre Leistungen zum Festpreis. Er beträgt insgesamt:

CHF …. (exkl. MWST)

Für die MWST ist der zum Zeitpunkt der Leistungserbringung massgebliche Satz anzuwenden und auszuweisen.

- allfälliger zu wählender Zusatz (vgl. nachstehende Variante 12 b):

Die Vergütung versteht sich abzüglich der Beiträge für AHV/IV/EO/ALV (vgl. nach-stehende Ziff. 12).

*(Bei fehlendem Wettbewerb vereinbart der Besteller mit der Lieferantin ein Einsichtsrecht in die Kalkulation, wenn der Auftragswert eine Million Franken erreicht; vgl. dazu nachstehend unter Ziff. 14 „Besondere Vereinbarungen“.)*

1. Rechnungstellung / Zahlungsbedingungen / Zahlungsplan

Die Lieferantin fakturiert dem Besteller ihre Leistungen mittels elektronischer Rechnung (E-Rechnung).

Informationen der Bundesverwaltung zur E-Rechnung sind auf folgender Webseite verfügbar:

<http://www.e-rechnung.admin.ch/index.php>

- Variante 11 a (bei Leistungen nach Aufwand mit Kostendach):

Die Lieferantin stellt monatlich Rechnung. Sie legt der E-Rechnung die jeweiligen genehmigten Rapporte im PDF-Format bei. Der Besteller leistet die Zahlung, sofern er die Leistungsrapporte genehmigt hat.

- Variante 11 b (bei Leistungen zu einem vereinbarten Festpreis):

Die Lieferantin stellt nach erfolgreicher Abnahme Rechnung.

- Variante 11 c (bei Leistungen zu einem Festpreis mit Zahlungsplan):

Die Lieferantin stellt E-Rechnung für Teilzahlungen gemäss folgendem Zahlungsplan.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bezeichnung Teilleistung | Termin Abschluss Projektschritt gemäss Ziff. 9 dieses Vertrages (bzw. Zahlungstermin) | Teilzahlung (in % oder in CHF exkl. MWST) der Gesamtvergütung |
|  |  |  |
|  |  |  |
| Rückbehalt |  | 10% |
| Total |  |  |

Zahlungen für Teilleistungen werden nur zur Zahlung fällig, sofern der Besteller die jeweilige Teilleistung erfolgreich abgenommen hat.

Die E-Rechnung enthält folgende Angaben:

Bestellnummer: xxxxxxxxx

Evtl. VE-spezifische Angaben: xxx

Die Rechnungsanschrift lautet:

[Besteller]

c/o Dienstleistungszentrum xxx

CH-3000 Bern

1. Sozialversicherungen

- Variante 12 a:

Die aufgrund des vorliegenden Vertrages zu erbringenden Tätigkeiten / Leistungen gelten sozialversicherungsrechtlich als selbständige Erwerbstätigkeit. Die Lieferantin ist somit selbst besorgt, die Beiträge für sich und ihre Mitarbeitenden mit ihrer AHV-Ausgleichskasse abzurechnen. Der Besteller schuldet der Lieferantin und deren Mitarbeitenden somit keine Sozialversicherungsbeiträge (AHV, IV, EO, ALV, usw.) oder anderweitige Entschädigungsleistungen, wie namentlich bei Ferien, Krankheit, Unfall, Invalidität oder Tod.

- Variante 12 b:

Die aufgrund des vorliegenden Vertrages zu erbringenden Tätigkeiten / Leistungen gelten sozialversicherungsrechtlich als unselbständige Erwerbstätigkeit. Der Besteller ist demnach für den Bezug der paritätischen AHV/IV/EO und ALV-Beiträge bei der Lieferantin besorgt und rechnet diese mit der Eidg. Ausgleichskasse (26.1) ab. Die Lieferantin hat keinen Anspruch auf anderweitige Versicherungsbeitrags- oder Entschädigungsleistungen. Namentlich die berufliche Vorsorge, Krankheit, Berufs- und Nichtberufsunfälle werden nicht vom Besteller versichert.

1. Konventionalstrafen

Verletzt die Lieferantin Arbeitsschutzbestimmungen, Arbeitsbedingungen und Lohn-gleichheit von Frau und Mann (Ziff. 5 AGB), Termine (Ziff. 20 AGB) oder Geheim-haltungspflichten (Ziff. 22 AGB), schuldet sie eine Konventionalstrafe gemäss der entsprechenden Ziff. der AGB. Betreffend die Integritätsklausel wird auf nachstehende Ziff. 14 verwiesen.

1. Besondere Vereinbarungen

**Selbstdeklaration**

Die Lieferantin bestätigt mittels Selbstdeklarationsformular der Beschaffungskonferenz des Bundes (BKB) die Einhaltung der anwendbaren Arbeitsschutzbestimmungen und Arbeitsbedingungen und der Gleichbehandlung von Frau und Mann in Bezug auf Lohngleichheit (Art. 8 BöB, SR 172.056.1; Art. 6 und 7 VöB, SR 172.056.11).

**Personensicherheitsprüfung**

Die VE (z.B. BIT, BAG, BFS usw. als Bedarfsstelle) kann bei der Fachstelle PSP VBS eine Personensicherheitsprüfung anfordern. Die eingesetzten Mitarbeitenden der Lieferantin haben sich auf erstes Verlangen der VE (z.B. BIT, BAG, BFS usw. als Bedarfsstelle) der Überprüfung der im konkreten Fall erforderlichen Stufe gemäss der Verordnung über die Personensicherheitsprüfungen (PSPV) vom 4. März 2011 (SR 120.4, im Folgenden: PSPV) zu unterziehen. Der vorliegende Vertrag kann ganz oder teilweise aufgelöst werden, wenn die Person/en nicht als unbedenklich beurteilt wird/werden(Art. 154 OR).

Die VE (z.B. BIT, BAG, BFS usw. als Bedarfsstelle) entscheidet, ob die Lieferantin verpflichtet wird, die betreffenden Mitarbeitenden innert 14 Tagen durch gleichwertige Personen zu ersetzen, welche den Anforderungen genügen.

Bei einer ganzen oder teilweisen Vertragsauflösung wird im Falle der Erbringung der vereinbarten vertraglichen Leistungen nach Aufwand die nachgewiesen geleistete Arbeit zu den vereinbarten Stundensätzen vergütet. Falls jedoch als Entgelt ein Festpreis vereinbart wurde, trägt die Lieferantin das ausschliessliche Risiko, dass für ihre Mitarbeitenden keine Sicherheitserklärungen gemäss Art. 22 Abs. 1 Bst. a PSPV erlassen werden.

**Einsichtsrecht**

(Als separate Bestimmung ist bei fehlendem Wettbewerb mit der Lieferantin ein Einsichtsrecht in die Kalkulation gemäss den Mustertexten der Richtlinie des EFD vom 28. Dezember 2009 über die Vereinbarung des Einsichtsrechtes bei Beschaffungen des Bundes zu vereinbaren. Die rechtliche Grundlage für diese Bestimmung ist Art. 5 der VöB, SR 172.056.11.)

**Integritätsklausel**

Die Vertragsparteien verpflichten sich, alle erforderlichen Massnahmen zur Vermeidung von Korruption zu ergreifen, so dass insbesondere keine Zuwendungen oder andere Vorteile angeboten oder angenommen werden. Bei Missachtung der Integritätsklausel hat die Lieferantin dem Besteller eine Konventionalstrafe zu bezahlen. Diese beträgt 10% der Vertragssumme, mindestens CHF 3'000.-- je Verstoss.

Die Lieferantin nimmt zur Kenntnis, dass ein Verstoss gegen die Integritätsklausel in der Regel zu einer Auflösung des Vertrages aus wichtigen Gründen durch den Besteller führt.

1. Keine einfache Gesellschaft

Die Parteien bilden in keinem Fall eine einfache Gesellschaft im Sinne von Art. 530 ff. des Schweizerischen Obligationenrechtes (SR 220).

1. Anwendbares Recht / Gerichtsstand

Auf Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis ist ausschließlich schweizerisches Recht anwendbar unter Ausschluss des Kollisionsrechts und des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11. April 1980 über Verträge über den internationalen Warenkauf (Wiener Kaufrecht, CISG, SR 0.221.211.1).

Ausschließlicher Gerichtsstand ist Bern, Schweiz.

1. Inkrafttreten / Vertragsänderungen

Der vorliegende Vertrag tritt mit dessen Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft.

Änderungen und Ergänzungen des Vertrages sowie dessen Aufhebung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftlichkeitsvorbehaltes.

1. Ausfertigung / Unterzeichnung durch die Vertragsparteien

Die vorliegende Vertragsurkunde wird zweifach ausgefertigt. Jede Vertragspartei erhält ein unterzeichnetes Exemplar.

|  |  |
| --- | --- |
| **Für den Besteller**  Name der Verwaltungseinheit: |  |
| Ort und Datum:  ……………………………… |  |
| Vor- und Nachname  Funktion | Vor- und Nachname Funktion |
| Unterschrift:  ……………………………………… | Unterschrift:  ……………………..................... |

|  |  |
| --- | --- |
| **Für die Lieferantin**  Firmename: |  |
| Ort und Datum:  ……………………………… |  |
| Vor- und Nachname  Funktion | Vor- und Nachname  Funktion |
| Unterschrift:  ……………………………………… | Unterschrift:  ……………………..................... |

Erläuterungen zur Mustervorlage für Werkverträge

Regelung der Pflege (vgl. vorstehend unter Litera C betreffend Pflege sowie die AGB)

1. Grundsätzliches

Die Pflege- und Supportbestimmungen sind im Einzelfall bedürfnisgerecht zu regeln. Infolge der Spezialität der einzelnen Verhältnisse sowie zwecks Vermeidung von Widersprüchen zu den Bestimmungen der AGB sind Textvorschläge allgemeinen Charakters nicht sinnvoll. Die nachstehenden Aufzählungspunkte haben erklärenden Charakter und erheben im Besonderen keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Für die Vertragsredaktion ist der für die betroffene Verwaltungseinheit zuständige Rechtsdienst beizuziehen.

1. Auswahl möglicher Regelungspunkte
   * Abgrenzungen: Vorliegend wird nur auf Pflegeleistungen von Individualsoftware Bezug genommen; davon klar abzugrenzen sind andere Vertragsleistungen wie namentlich die Beschaffung und Pflege von Standardsoftware (vgl. Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Beschaffung und Pflege von Standardsoftware des Bundes), der Betrieb von Anwendungen, Outsourcing oder Backsourcing von Leistungen, Hosting, u. dgl.;
   * Allgemeine Voraussetzungen für die Pflege: besonders die Frage der Bindung der Lieferantin an Standards und Normen sind bedarfsweise bekannt zu geben; Entsprechendes gilt für Abläufe innerhalb der Umgebung des Bestellers, u. dgl.;
   * Gegenstand der Pflege: Der Gegenstand der Pflege ist klar zu bezeichnen; i. d. R. wird es sich um den beschafften Leistungsgegenstand handeln; Abgrenzungen zu Umsystemen bzw. zur übrigen Systemlandschaft sind soweit notwendig zu ergänzen;
   * Leistungsinhalt und -umfang: Die Leistungen des Lieferanten sind unter Konsultation den verlangten Anforderungen (z. B. im Rahmen der voran gegangenen öffentlichen Ausschreibung), Ziff. 12 ff. der AGB sowie dem diesbezüglichen Angebot der Lieferantin im Einzelfall zu <bestimmen; bei Vereinbarung von Bereitschafts-, Reaktions- und Störungsbehebungszeiten sind allfällige Konventionalstrafen nach Art. 16.5 der AGB ausdrücklich vorzusehen;
   * Dokumentation: die Dokumentationspflichten (vgl. Ziff. 4 der Vertragsurkunde) sind wesentlicher Bestandteil bereits der Systemlieferung; für den Bereich der Pflege ist die Bestimmung bedarfsweise zu ergänzen (vgl. Ziff. 7 der AGB);
   * Dauer der Pflege: im Besonderen kann neben einer Grunddauer eine zusätzliche Dauer in optionalem Sinn - d.h. durch einseitiges vertraglich vereinbartes Gestaltungsrecht zugunsten des Bestellers - geprüft bzw. vereinbart werden; das Ende der Dauer für die Inanspruchnahme von Pflegeleistungen ist bekannt zu geben (vgl. Ziff. 17 der Vertragsurkunde);
   * Kündigung der Pflegeleistungen: Wichtig ist, dass der Besteller sich mit der Kündigung die Handlungsfreiheit offen hält; da über Pflegeleistungen für Individualentwicklungen ein Wechsel des Vertragspartners oft nicht möglich oder praktikabel ist, hat die Lieferantin eine Mindestdauer für dieselbe zu gewährleisten. Die Gründe für die (fristlose) Kündigung aus wichtigem Grund (vgl. Ziff. 17.3 der AGB) kann der Besteller durch weitere Gründe erweitern (namentlich eine Bestimmung in dem Sinne, dass die wiederholte Nichteinhaltung von vereinbarten Störungsbehebungszeiten als Grund für die Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund gelte);
   * Optionale Leistungen: allenfalls werden Pflegeleistungen nur auf entsprechendes Bedürfnis des Bestellers hin in Anspruch genommen; auch für diesen Fall sind die Bedingungen dafür gleichzeitig mit der Beschaffung der Lösung als solche (vgl. auch Ziff. 1 und 4 sowie Teil C der Vertragsurkunde) zu vereinbaren;
   * Change Management: Die Prozesse mit Bezug auf die Änderung von Leistungen und entsprechender Bedürfnisse von Bestellerseite sind zu regeln;

* Vergütung: Die pauschalen und aufwandabhängigen Leistungskomponenten sind zwingend zu regeln; Entsprechendes gilt für den allfälligen Ausschluss der Möglichkeit der Anpassung der Preise (vgl. Erläuterungen in Ziff. 10 der Vertragsurkunde sowie Ziff. 21.5 der AGB), allfällige Nebenkosten und Gebühren, Abrechnungs- und Zahlungsmodalitäten, Stundenansätze Profile, u.dgl.;
* Weiterentwicklung: Die Weiterentwicklung und die Beteiligung der Lieferantin ist in inhaltlicher und zeitlicher Hinsicht nach Bedarf des Bestellers zu präzisieren.