

Rahmenvertrag für Cloud-Services

zwischen

Arztpraxis

Adresse

Postleitzahl Ort

(«Kunde»)

und

Cloudservice-Anbieter

Adresse

Postleitzahl Ort

(«Anbieter»)

hinsichtlich der Bereitstellung ärztlicher Fachapplikationen
als Software as a Service («SaaS»)

Inhaltsverzeichnis

1	Definitionen	3
2	Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile	3
3	Zugang und Nutzung der Cloud-Services	3
4	Einstellungen, Wartung und Pflege	3
5	Nutzungseinschränkungen und andere Mängel	4
6	Leistungsänderungen	4
7	Lizenz- und Nutzungsbedingungen	4
8	Vertraulichkeit und Berufsgeheimnis	5
9	Datenschutzvorgaben	5
10	Sicherheits- und Überwachungsmassnahmen	6
11	Backup, Disaster-Recovery-Leistungen und Datenherausgabe	6
12	Informationspflichten und Auditrechte	6
13	Vergütung und Zahlungsmodalitäten	7
14	Gewährleistung und Haftung	7
15	Vertragsdauer und -beendigung	7
16	Folgen der Vertragsbeendigung	8
17	Schlussbestimmungen	8
18	Anwendbares Recht und Gerichtsstand	8
19	Unterschriften	9

1 Definitionen

1.1 Für diesen Vertrag gelten die folgenden Definitionen:

- Als **Cloud-Services** gelten die in der Leistungsvereinbarung definierten medizinischen Software-Fachapplikationen (inkl. Weiterentwicklungen) und zusätzlichen Servicekomponenten (z.B. Compute, Storage etc.) als «Software as a Service» sowie die dazugehörige Benutzerdokumentation.
- Die **Bereitstellung** umfasst den Betrieb, die Zurverfügungstellung, die Wartung und die Pflege der Cloud-Services sowie der Kundensupport des Anbieters.
- Als **Leistungsübergabepunkt** gilt ohne anderweitige Vereinbarung in der Leistungsvereinbarung der Schweizer Standort des Rechenzentrums, an welches der Kunde angebunden ist.
- Als **Nutzerdaten** gelten alle Informationen, welche der Anbieter oder seine Mitarbeiter und die von ihm beigezogenen Dritten im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis nehmen können.

2 Vertragsgegenstand und Vertragsbestandteile

2.1 Dieser Vertrag regelt die Bereitstellung der Cloud-Services durch den Anbieter und deren Nutzung durch den Kunden. Nicht Vertragsgegenstand bilden die nach separater Vereinbarung geschuldete Installation, Datenmigration und Erstkonfiguration des Cloud-Services oder vom Kunden verlangte Weiterentwicklungen und Anpassungen über den standardmässig bereitgestellten Konfigurationsumfang hinaus.

2.2 Die nachfolgend aufgezählten Unterlagen stellen integralen Vertragsbestandteil dar und gelten bei Widersprüchen in absteigender Reihenfolge, wobei bei mehreren Unterlagen auf gleicher Stufe die neuere jeweils vorgeht:

- Rahmenvertrag;
- Datenverarbeitungsvereinbarung (Anhang 1);
- Minimalanforderungen IT-Grundschutz für Praxisärztinnen und Praxisärzte (Anhang 2);
- Leistungsvereinbarung mit dem Anbieter (Anhang 3);
- Lizenzbedingungen des Anbieters und Dritter (Anhang 4).

3 Zugang und Nutzung der Cloud-Services

3.1 Der Anbieter stellt die Cloud-Services sowie die für die Nutzung benötigte Soft- und Hardwareinfrastruktur am Leistungsübergabepunkt zur Nutzung bereit (inkl. Client-Software) und übergibt dem Kunden die erforderlichen Zugangsdaten. Für die Telekommunikationsverbindung zum Leistungsübergabepunkt ist der Kunde verantwortlich, wobei der Anbieter die Verbindung mit HTTPS, VPN oder gleichwertiger Technologie sichert. Ohne anderweitige Vereinbarung benötigt der Kunde für die Nutzung nur einen Webbrowser mit Internetanbindung.

3.2 Der Anbieter stellt eine aktuelle, vollständige und editierbare Anwenderdokumentation bereit, die der Kunde für den vertragsgemässen Gebrauch nutzen, kopieren und editieren darf.

4 Einstellungen, Wartung und Pflege

4.1 Der Anbieter wartet und pflegt die Cloud-Services (inkl. der Soft- und Hardwareinfrastruktur) während der Vertragslaufzeit, mindestens jedoch für drei Jahre ab Vertragsschluss. Er setzt im Rahmen des standardmässig bereitgestellten Konfigurationsumfangs Einstellungswünsche des Kunden zeitnah um.

4.2 Die Wartung umfasst (i) die Behebung von Störungen; (ii) die Wiederherstellung von Gebrauchs- und Betriebstüchtigkeit; (iii) Ersatz und Umgehung schadhafter Elemente; (iv) die Implementierungen von Verbesserungen ohne Funktionalitätserweiterungen sowie (v) vorbeugende Wartungen zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit, sobald dies gemäss Lieferant oder Stand der Technik angezeigt ist (z.B. sofortige Behebung von Sicherheitslücken durch Patches und Updates).

4.3 Die Pflege umfasst Anpassungen und Weiterentwicklungen der Cloud-Services im Rahmen der Release-Roadmap des Anbieters. Eine Funktionserweiterung kann gesondert kostenpflichtig sein, soweit der Anbieter dies vorgängig schriftlich mitteilt und die Erweiterung nicht bestehende Funktionen ersetzt.

4.4 Der Anbieter kann für Wartungs- und Pflegeleistungen die Verfügbarkeit des Cloud-Services einschränken. Solche Einschränkungen sind mindestens 10 Arbeitstage im Voraus anzukünden und müssen ausserhalb der Geschäftszeiten des Kunden erfolgen. Für dringende Wartungsarbeiten und Störungsbehebungen kann der Anbieter den Cloud-Service jederzeit und ohne Ankündigung für kurze Zeit einschränken. Er hat jedoch alles Zumutbare zu unternehmen, dass solche Einschränkungen unterbleiben.

5 Nutzungseinschränkungen und andere Mängel

5.1 Funktionsstörungen, ungeplante Einschränkungen und Unterbrüche oder andere Mängel an den Cloud-Services sind auch bei höchster Sorgfalt nicht gänzlich ausgeschlossen. Der Anbieter verpflichtet sich jedoch, alle zumutbaren und branchenüblichen Anstrengungen vorzunehmen, um das Auftreten von Funktionsstörungen, ungeplante Einschränkungen und Unterbrüche oder andere Mängel zu vermeiden.

5.2 Der Kunde wird Funktionsstörungen, ungeplante Einschränkungen und Unterbrüche oder andere Mängel umgehend dem Anbieter mitteilen. Der Anbieter stellt angemessene personelle Ressourcen bereit, um diese Mängel unverzüglich oder innert der vereinbarten Frist beheben zu können. Zudem wird er transparent und zeitnah über Ursache und Dauer des Mangels informieren.

6 Leistungsänderungen

6.1 Der Anbieter kann mit einer Ankündigungsfrist von 30 Tagen und unter Gewährleistung von Kompatibilität und Funktionserhalt:

- Neue Technologien und Konfigurationen implementieren;
- Verfahren für die Bereitstellung des Cloud-Services ändern;
- Support- und Wartungsleistungen auf aktuelle Release-Stände beschränken (unter Beachtung einer angemessenen Übergangsfrist); sowie
- Unwesentliche Änderungen an Spezifikationen und Nutzungsbedingungen vornehmen.

6.2 Andere aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen angezeigte Änderungen kann der Anbieter unter Gewährleistung von Kompatibilität und Funktionserhalt mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten umsetzen. Der Anbieter orientiert stets vorgängig und detailliert über alle Änderungen und deren Auswirkungen.

7 Lizenz- und Nutzungsbedingungen

7.1 Der Anbieter ist für die Lizenzierung aller für die Bereitstellung des Cloud-Services erforderlichen Soft- und Hardware verantwortlich und stellt das weltweite, nicht-exklusive Recht zur Nutzung der

Cloud-Services für eigene betriebliche Zwecke des Kunden gemäss diesem Vertrag sicher. Dies umfasst insbesondere auch die gleichzeitige oder konsekutive Nutzung durch den Kunden und seine Angestellten, Vertreter oder Dienstleister, soweit diese für den Kunden tätig werden. Ohne explizite Beschränkung (z.B. Anzahl Nutzer, Instanzen usw.) ist der Nutzungsumfang unbeschränkt. Überschreitet der Kunde eine allenfalls vereinbarte Nutzungsbeschränkung, leistet er hierfür eine zusätzliche Vergütung gemäss vereinbarter Preismetrik und Preistabelle.

7.2 Der Kunde ist verantwortlich für die Daten, die er bei der Nutzung des Cloud-Services bearbeitet. Er hält sich dabei an die Schweizer Gesetze und unterlässt insbesondere auch die Speicherung oder Verbreitung unsittlicher oder rechtswidriger Inhalte und schädlichem Programmcode (sog. Malware). Der Kunde darf keine über die bereitgestellten Konfigurationsmöglichkeiten hinausgehenden Änderungen an den Cloud-Services vornehmen. Er darf die betreffende Software insbesondere nicht kopieren, zurückentwickeln oder auf andere Weise unbefugt verwerten. Bei begründetem Verdacht kann der Anbieter die Nutzung des Kunden überwachen und bei Verstössen schriftlich die Suspendierung des betreffenden Cloud-Services androhen, falls die unzulässige Nutzung nicht innert 10 Arbeitstagen eingestellt wird.

8 Vertraulichkeit und Berufsgeheimnis

8.1 Der Kunde bearbeitet mit den Cloud-Services Informationen, die dem Berufsgeheimnis gemäss Art. 320 f. StGB unterliegen. Alle Nutzerdaten sind vertraulich, ausser sie sind nachweislich und zweifelsfrei:

- vor Offenlegung (oder danach ohne Zutun des Anbieters) in die Öffentlichkeit gelangt;
- dem Anbieter bereits bekannt oder werden ihm ohne Vertragsverletzung zugänglich; oder
- nach Gesetz, Verordnung oder von Gerichts wegen offenzulegen.

8.2 Der Anbieter macht Nutzerdaten seinen Mitarbeitenden und Dritten nur soweit zwingend erforderlich zugänglich. Er stellt dabei sicher, dass Nutzerdaten auch von diesen Personen geheim gehalten und nur zur Vertragserfüllung verwendet werden. Er überbindet ihnen schriftlich die Strafbestimmungen über das Berufsgeheimnis (Art. 320 f. StGB) und überprüft regelmässig ihren Leumund.

8.3 Ohne anderweitige explizite Vereinbarung müssen alle Bearbeitungen von Nutzerdaten durch den Anbieter oder Dritte in der Schweiz, in der EU oder im EWR erfolgen. Bei Bearbeitungen von Nutzerdaten ausserhalb der Schweiz garantiert der Anbieter in jedem Fall die Einhaltung der geltenden Schweizer Gesetze. Auf Anfrage händigt der Anbieter dem Kunden sowie den Aufsichtsbehörden innert 30 Tagen sämtliche zur Überprüfung dieser Vertragspflicht zweckdienlichen Unterlagen aus. Diese Vertraulichkeitspflichten gelten über die Vertragsbeendigung hinaus weiter.

9 Datenschutzvorgaben

9.1 Der Kunde wird mit den Cloud-Services besonders schützenswerten Personendaten bearbeiten. Der Anbieter stellt entsprechend sicher, dass die Cloud-Services alle Vorgaben gemäss Gesetz, den Aufsichtsbehörden sowie der Datenverarbeitungsvereinbarung gemäss Anhang 1 erfüllen.

9.2 Der Anbieter unterbreitet dem Kunden zur Erarbeitung der Datenschutz-Folgeabschätzung (gemäss Art. 35 DSGVO) einen Massnahmenkatalog, welcher der Kunde zur Umsetzung durch den Anbieter festlegen kann.

10 Sicherheits- und Überwachungsmassnahmen

10.1 Der Anbieter ergreift alle nach Stand der Technik zumutbaren technischen, personellen und organisatorischen Sicherheitsmassnahmen (z.B. der Firewalls, Schutz vor Schadprogrammen, Zutrittsrichtlinien, Zugriffsvorgaben auf Systeme und Daten usw.), um die Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität der Nutzerdaten sowie die Belastbarkeit des Cloud-Services sicherzustellen und sorgt mit schriftlichen Verträgen mit allen beizugezogenen Dritten dafür, dass alle Massnahmen auch von diesen umgesetzt werden.

10.2 Der Anbieter hält mindestens die Sicherheitsempfehlungen gemäss Anhang 2 ein und setzt Sicherheitsempfehlungen der Softwarehersteller umgehend um. Er verlangt intern und extern sichere Passwörter nach Stand der Technik und richtet auf Anfrage eine Multifaktorenauthentifizierung ein. Er protokolliert alle Zugriffe auf Nutzerdaten und legt dem Kunden auf Anfrage umgehend aktuelle Daten über die Zugriffe sowie die eingesetzten Sicherheits-Infrastrukturen (z.B. Firewall-Logs) vor.

10.3 Der Anbieter verfügt zudem über Verfahren zur regelmässigen Überprüfung der Wirksamkeit der Sicherheits- und Überwachungsmassnahmen und weist deren Einhaltung in geeigneter Weise nach.

11 Backup, Disaster-Recovery-Leistungen und Datenherausgabe

11.1 Der Anbieter sichert die Nutzerdaten mit branchenüblichen Backup-Services und Langzeit-Archivierungsfunktionen und stellt dem Kunden entsprechende Disaster-Recovery-Leistungen zur Verfügung. Er weist die Eigenschaften dieser Funktionen detailliert aus, wobei mindestens täglich ein Backup aller Nutzerdaten sowie ein Wiederherstellungspunkt (Recovery Point Objective, RPO) zu erstellen sind. Bei Datenverlust wird der Anbieter innert 24 Stunden (Recovery Time Objective, RTO) die Nutzerdaten auf der Grundlage des letzten Backups bzw. Wiederherstellungspunkts wiederherstellen. Falls der Anbieter diese Funktionen nicht anbietet, muss er den Kunden schriftlich darauf hinweisen und ihn bei der Implementierung solcher Funktionen aktiv unterstützen.

11.2 Der Anbieter stellt dem Kunden auf Anfrage und gegen angemessene Aufwandentschädigung alle Nutzerdaten umgehend in einem Standardformat so zur Verfügung, dass die Daten möglichst ohne Verluste und unter Erhalt der Datenstruktur und Logik in eine neue Applikation überführt werden können.

12 Informationspflichten und Auditrechte

12.1 Der Anbieter informiert den Kunden umfassend über alle die Leistungserbringung gefährdenden Umstände. Bei sicherheits- und datenschutzrelevanten Vorfällen informiert er den Kunden spätestens innert 72 Stunden schriftlich. Erst später gewonnene Erkenntnisse liefert er umgehend nach. Er unterstützt den Kunden in der Aufarbeitung und stellt die ihm zugänglichen Unterlagen bereit. Es liegt anschliessend in der Verantwortung des Kunden, erforderliche Anzeigen an Datenschutz-, Strafverfolgungs- oder Aufsichtsbehörden zu veranlassen. Er informiert den Anbieter transparent über das geplante Vorgehen.

12.2 Auf Verlangen des Kunden und unter Vorankündigung von 10 Arbeitstagen, gewährt der Anbieter den Aufsichtsbehörden, dem Kunden und seiner zur Vertraulichkeit verpflichteten Revisionsstelle Zugang zu Informationen und Infrastruktur, soweit dies zur Kontrolle der Datensicherheits- und Datenschutzverpflichtungen notwendig ist. Zudem kann der Kunde vom Anbieter einen detaillierten schriftlichen Bericht über die Einhaltung der Sicherheits- und Datenschutzverpflichtungen verlangen. Der Anbieter kann eine angemessene Aufwandentschädigung für Audits und Berichte in Rechnung stellen.

13 Vergütung und Zahlungsmodalitäten

13.1 Der Kunde bezahlt für Leistungen des Anbieters eine Vergütung gemäss vereinbarter Preismetrik und Preistabelle (in CHF und exkl. MwSt.). Zusatzleistungen kann der Anbieter separat verrechnen, wenn er sie vorher offeriert und der Kunde die Offerte akzeptiert hat. Der Anbieter nimmt gewünschte Änderungen an der Nutzerzahl oder kostenpflichtigen Zusatzfunktionen umgehend vor und verrechnet die betreffenden Mehr- oder Mindernutzungen jeweils gemäss Nutzung bzw. pro rata temporis.

13.2 Die vereinbarte Preismetrik und Preistabelle ist für 12 Monate ab Vertragsschluss unveränderlich. Anschliessend kann der Anbieter diese mit einer Vorankündigungsfrist von drei Monaten auf jeden Quartalsanfang verändern. Die Erhöhung beträgt pro Monat maximal 0.5% der ursprünglich vereinbarten Preismetrik und Preistabelle (d.h. maximal 6% pro Vertragsjahr).

13.3 Rechnungsbeträge sind 30 Tage netto ab Rechnungsdatum fällig. Ist der Kunde mit der Bezahlung geschuldeter Vergütungen in Verzug, stellt der Anbieter ihm schriftlich eine letzte Mahnung mit Zahlungsfrist von 20 Tagen unter Androhung der Leistungseinstellung zu. Die Sperrung der Cloud-Services ohne Mahnung und Frist ist unzulässig. Die Löschung von Nutzerdaten ist ohne schriftliche Anweisung des Kunden nicht gestattet. Im Weiteren richtet sich das Vorgehen nach den Beendigungsbestimmungen.

14 Gewährleistung und Haftung

14.1 Der Anbieter gewährleistet, dass

- er alle Leistungen sorgfältig und gemäss Kundenweisungen, anerkannten Methoden und aktuellen Standards erbringt;
- die Cloud-Services mängelfrei sind und die vereinbarten sowie nach Stand der Technik zu erwartenden Eigenschaften aufweisen;
- die Cloud-Services allen gesetzlichen und behördlichen Anforderungen für medizinische Nutzungen und Patientendaten entsprechen;
- er neue Vorgaben fristgerecht umsetzt und von Aufsichtsbehörden verlangte Bestätigungen oder Informationen auf Anfrage des Kunden umgehend bereitstellt.
- er die vereinbarten Leistungsparameter (sog. Key Performance Indikatoren) für die Cloud-Services (sog. Service Level Agreement) einhält.

14.2 Der Anbieter haftet für den von ihm oder den von ihm beigezogenen Dritten im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis verursachten Schaden, wenn er nicht beweist, dass weder ihn noch die Dritten ein Verschulden trifft. Die Haftung des Kunden wird, soweit gesetzlich zulässig, wegbedungen. Die Haftung für vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden bleibt in jedem Fall vorbehalten.

15 Vertragsdauer und -beendigung

15.1 Der Vertrag tritt mit der Unterschrift durch beide Parteien, jedoch nicht vor Abschluss der (gemäss separater Vereinbarung allenfalls geschuldeten) Installation, Datenmigration und Erstkonfiguration des Cloud-Services. Der Vertrag ersetzt alle Verträge gleicher Art und gilt für unbestimmte Zeit.

15.2 Der Vertrag kann vom Kunden mit einer Frist von 30 Tagen per Monatsende und vom Anbieter mit einer Frist von sechs Monaten zum Quartalsende gekündigt werden. Aus wichtigen Gründen können die Parteien den Vertrag jederzeit unter Beachtung einer Kündigungsfrist von 30 Tagen ausseror-

dentlich kündigen. Ein wichtiger Grund liegt z.B. vor, wenn die andere Partei eine wesentliche Vertragsbestimmung verletzt und die Verletzungen trotz schriftlicher Abmahnung nicht innert 10 Arbeitstagen behebt.

16 Folgen der Vertragsbeendigung

16.1 Der Anbieter unterstützt die geordnete Leistungsbeendigung oder -übergabe und enthält sich obstruierender oder behindernder Verhaltensweisen. Er wird nach ordentlicher oder ausserordentlicher Kündigung umgehend einen detaillierten Plan für die Leistungsbeendigung oder -übergabe vorlegen.

16.2 Der Anbieter gibt dem Kunden gegen angemessene Aufwandsentschädigung alle von ihm erhaltenen Daten unverzüglich oder gemäss Beendigungsplan zurück. Er wird insbesondere sämtliche Nutzerdaten in einem Standardformat so zur Verfügung stellen, dass diese möglichst ohne Verluste und unter Erhalt der Datenstruktur und Logik in eine neue Applikation überführt werden können.

16.3 Soweit eine Rückgabe unmöglich ist, wird er die Daten unter Vorbehalt gesetzlicher Aufbewahrungspflichten in datenschutzkonformer Art und Weise löschen. Die Löschung erfolgt jedoch frühestens sechs Monate nach Vertragsende, sofern der Kunde dem Anbieter nicht innert dieser Frist mitteilt, dass die erhaltenen Daten unlesbar oder unvollständig sind. Der Anbieter bestätigt auf Anfrage schriftlich, dass er alle der Rückgabe- oder Löschungspflicht unterliegenden Daten retourniert bzw. gelöscht hat.

17 Schlussbestimmungen

17.1 Der Vertrag und seine Anhänge regeln den Vertragsinhalt abschliessend. Vertragsanpassungen bedürfen der Schriftform. Auf dieses Formerfordernis kann nur schriftlich verzichtet werden. Dies schliesst insbesondere Vertragsänderungen durch sog. «Shrink-Wrap Terms» und «Click-Wrap Terms» aus.

17.2 Rechte und Pflichten aus dem Vertragsverhältnis dürfen ohne schriftliche Zustimmung der anderen Partei weder abgetreten, übertragen oder verpfändet werden.

17.3 Die Parteien haften nicht für die Folgen höherer Gewalt wie Streik, Aufruhr, Überschwemmungen oder behördlicher Massnahmen sofern derartige Ereignisse im konkreten Einzelfall unvorhersehbar oder unausweichlich sind. Wird eine Vertragsleistung durch höhere Gewalt verhindert oder erschwert, kann der Anbieter deren Erfüllung aussetzen oder angemessen hinausschieben.

17.4 Sollte sich eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags als unwirksam erweisen, ist dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht betroffen. Die Parteien werden in einem solchen Fall den Vertrag so anpassen, dass der mit dem unwirksamen Teil angestrebte Zweck möglichst erreicht wird.

18 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

18.1 Auf diesen Vertrag ist schweizerisches Recht unter Ausschluss des internationalen Kollisionsrechts sowie des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf anwendbar. Ausschliesslicher Gerichtsstand ist stets am Sitz des Kunden.

19 Unterschriften

Für den Anbieter:

Für den Kunden:

Ort und Datum:

Ort und Datum:

Unterschrift:

Unterschrift:
