

1 Allgemeines

- 1.1 Der Auftragnehmer (3it) erbringt für den Auftraggeber (AG) Dienstleistungen in der Informationstechnologie und des Betriebs von Hard- und Softwarekomponenten unter Einhaltung der beiliegenden, einen integrierenden Bestandteil bildenden Service Level Agreements (SLAs).
- 1.2 Diese Allgemeinen Bedingungen (AB) gelten für alle gegenwärtigen und zukünftigen Dienstleistungen, die die 3it gegenüber dem AG erbringt, auch wenn im Einzelfall bei Vertragsabschluss nicht ausdrücklich auf die AB Bezug genommen wird. Geschäftsbedingungen des AG gelten nur, wenn sie von 3it schriftlich anerkannt wurden.

2 Leistungsumfang

- 2.1 Der genaue Umfang der Dienstleistungen der 3it ist im jeweiligen SLA mit dem AG festgelegt. Sofern nichts anderes vereinbart wird, erbringt die 3it die Dienstleistungen während der bei der 3it üblichen Geschäftszeiten laut SLA. Die 3it wird entsprechend dem jeweiligen SLA für die Erbringung und Verfügbarkeit der Dienstleistungen sorgen.
- 2.2 Grundlage der für die Leistungserbringung von 3it eingesetzten Einrichtungen und Technologie ist der qualitative und quantitative Leistungsbedarf des AG, wie er auf der Grundlage der vom AG zur Verfügung gestellten Informationen ermittelt wurde. Machen neue Anforderungen des AG eine Änderung der Dienstleistungen bzw. der eingesetzten Technologie erforderlich, wird die 3it auf Wunsch des AG ein entsprechendes Angebot unterbreiten.
- 2.3 Die 3it ist berechtigt, die zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzten Einrichtungen nach freiem Ermessen zu ändern, wenn keine Beeinträchtigung der Dienstleistungen zu erwarten ist.
- 2.4 Leistungen durch die 3it, die vom AG über den jeweils vereinbarten Leistungsumfang hinaus in Anspruch genommen werden, werden vom AG nach tatsächlichem Personal- und Sachaufwand zu den jeweils bei der 3it gültigen Sätzen vergütet. Dazu zählen insbesondere Leistungen ausserhalb der bei der 3it üblichen Geschäftszeit, das Analysieren und Beseitigen von Störungen und Fehlern, die durch unsachgemässe Handhabung oder Bedienung durch den AG oder sonstige nicht von 3it zu vertretende Umstände entstanden sind. Ebenso sind Schulungsleistungen grundsätzlich nicht in den Dienstleistungen enthalten und bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.
- 2.5 Sofern die 3it auf Wunsch des AG Leistungen Dritter vermittelt, kommen diese Verträge ausschliesslich zwischen dem AG und dem Dritten zu den jeweiligen

Geschäftsbedingungen des Dritten zustande. Die 3it ist nur für die von ihr selbst erbrachten Dienstleistungen verantwortlich.



3 Mitwirkungs- und Beistellungspflichten des AG

- 3.1 Der AG verpflichtet sich, alle Massnahmen zu unterstützen, die für die Erbringung der Dienstleistungen durch die 3it erforderlich sind. Der AG verpflichtet sich weiters, alle Massnahmen zu ergreifen, die zur Erfüllung des Vertrags erforderlich sind und die nicht im Leistungsumfang der 3it enthalten sind.
- 3.2 Sofern die Dienstleistungen vor Ort beim AG erbracht werden, stellt der AG die zur Erbringung der Dienstleistungen durch 3it erforderlichen Netzkomponenten, Anschlüsse, Versorgungsstrom inkl. Spitzenspannungsausgleich, Notstromversorgungen, Stellflächen für Anlagen, Arbeitsplätze sowie Infrastruktur in erforderlichem Umfang und Qualität (z.B. Klimatisierung) unentgeltlich zur Verfügung. Jedenfalls ist der AG für die Einhaltung der vom jeweiligen Hersteller geforderten Voraussetzungen für den Betrieb der Hardware verantwortlich. Ebenso hat der AG für die Raum- und Gebäudesicherheit, unter anderem für den Schutz vor Wasser, Feuer und Zutritt Unbefugter Sorge zu tragen. Der AG ist für besondere Sicherheitsvorkehrungen (z.B. Sicherheitszellen) in seinen Räumlichkeiten selbst verantwortlich. Der AG ist nicht berechtigt, den Mitarbeitern der 3it Weisungen - gleich welcher Art- zu erteilen und wird alle Wünsche bezüglich der Leistungserbringung ausschliesslich an den von der 3it benannten Ansprechpartner herantragen.
- 3.3 Der AG stellt zu den vereinbarten Terminen und auf eigene Kosten sämtliche von der 3it zur Durchführung des Auftrages benötigten Informationen, Daten und Unterlagen in der von der 3it geforderten Form zur Verfügung und unterstützt die 3it auf Wunsch bei der Problemanalyse und Störungsbeseitigung, der Koordination von Verarbeitungsaufträgen und der Abstimmung der Dienstleistungen. Änderungen in den Arbeitsabläufen beim AG, die Änderungen in den von der 3it für den AG zu erbringenden Dienstleistungen verursachen können, bedürfen der vorherigen Abstimmung mit der 3it hinsichtlich ihrer technischen und kommerziellen Auswirkungen.
- 3.4 Soweit dies nicht ausdrücklich im Leistungsumfang der 3it enthalten ist, wird der AG auf eigenes Risiko und auf eigene Kosten für eine Netzanbindung sorgen.
- 3.5 Der AG ist verpflichtet, die zur Nutzung der Dienstleistungen der 3it erforderlichen Passwörter und Log-Ins vertraulich zu behandeln.
- 3.6 Der AG wird die der 3it übergebenen Daten und Informationen zusätzlich bei sich verwahren, so dass sie bei Verlust oder Beschädigung jederzeit rekonstruiert werden können.
- 3.7 Der AG wird alle ihm obliegenden Mitwirkungspflichten so zeitgerecht erbringen, dass die 3it in der Erbringung der Dienstleistungen nicht behindert wird. Der AG stellt sicher, dass die 3it und/oder die durch die 3it beauftragten Dritten für die

Erbringung der Dienstleistungen den erforderlichen Zugang zu den Räumlichkeiten beim AG erhalten. Der AG ist dafür verantwortlich, dass die an der Vertragserfüllung beteiligten Mitarbeiter seiner verbundenen Unternehmen oder von ihm beauftragte Dritte entsprechend an der Vertragserfüllung mitwirken.

- 3.8 Erfüllt der AG seine Mitwirkungspflichten nicht zu den vereinbarten Terminen oder in dem vorgesehenen Umfang, gelten die von der 3it erbrachten Leistungen trotz möglicher Einschränkungen dennoch als vertragskonform erbracht. Zeitpläne für die von der 3it zu erbringenden Leistungen verschieben sich in angemessenem Umfang. Der AG wird die der 3it hierdurch entstehenden Mehraufwendungen und/oder Kosten zu den bei der 3it jeweils geltenden Sätzen gesondert vergüten.
- 3.9 Der AG sorgt dafür, dass seine Mitarbeiter und die ihm zurechenbaren Dritten die von der 3it eingesetzten Einrichtungen und Technologien sowie die ihm allenfalls überlassenen Vermögensgegenstände sorgfältig behandeln; der AG haftet der 3it für jeden Schaden.
- 3.10 Sofern nichts anderes vereinbart wird, erfolgen Beistellungen und Mitwirkungen des AG unentgeltlich.

4 Personal

- 4.1 Sofern nach den zwischen den Vertragspartnern getroffenen Vereinbarungen Mitarbeiter des AG von der 3it übernommen werden, ist darüber eine separate schriftliche Vereinbarung zu treffen.

5 Change Requests

- 5.1 Beide Vertragspartner können jederzeit Änderungen des Leistungsumfangs verlangen ("Change Request"). Eine gewünschte Änderung muss jedoch eine genaue Beschreibung derselben, die Gründe für die Änderung, den Einfluss auf Zeitplanung und die Kosten darlegen, um dem Adressaten des Change Requests die Möglichkeit einer angemessenen Bewertung zu geben. Ein Change Request wird erst durch rechtsgültige Unterschrift beider Vertragspartner bindend.

6 Leistungsstörungen

- 6.1 Die 3it verpflichtet sich zur vertragsgemässen Erbringung der Dienstleistungen. Erbringt die 3it die Dienstleistungen nicht zu den vorgesehenen Zeitpunkten oder nur mangelhaft, d.h. mit wesentlichen Abweichungen von den vereinbarten Qualitätsstandards, ist die 3it verpflichtet, mit der Mängelbeseitigung umgehend zu beginnen und innerhalb angemessener Frist ihre Leistungen ordnungsgemäss und mangelfrei zu erbringen, indem sie nach ihrer Wahl die betroffenen Leistungen wiederholt oder notwendige Nachbesserungsarbeiten durchführt.
- 6.2 Beruht die Mangelhaftigkeit auf Beistellungen oder Mitwirkungen des AG oder auf einer Verletzung der Verpflichtungen des AG gemäss Punkt 3.9, ist jede

unentgeltliche Pflicht zur Mängelbeseitigung ausgeschlossen. In diesen Fällen gelten die von der 3it erbrachten Leistungen trotz möglichen Einschränkungen dennoch als vertragsgemäss erbracht. Die 3it wird auf Wunsch des AG eine kostenpflichtige Beseitigung des Mangels unternehmen.



- 6.3 Der AG wird die 3it bei der Mängelbeseitigung unterstützen und alle erforderlichen Informationen zur Verfügung stellen. Aufgetretene Mängel sind vom AG unverzüglich schriftlich oder per E-Mail der 3it zu melden. Den durch eine verspätete Meldung entstehenden Mehraufwand bei der Fehlerbeseitigung trägt der AG.
- 6.4 Die Regelungen dieses Punktes gelten sinngemäss für allfällige Lieferungen von Hard- oder Softwareprodukten der 3it an den AG. Die Gewährleistungsfrist für solche Lieferungen beträgt 6 Monate ab Übergabe. § 924 ABGB "Vermutung der Mangelhaftigkeit" wird einvernehmlich ausgeschlossen. Für allfällige dem AG der 3it überlassene Hard- oder Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Gewährleistungsbedingungen des Herstellers dieser Produkte. Bis zur vollständigen Bezahlung behält sich die 3it das Eigentum an allen von ihr gelieferten Hard- und Softwareprodukten vor.

7 Vertragsstrafe

- 7.1 Die 3it ist verpflichtet, die im SLA genannten Erfüllungsgrade bzw. Wiederherstellungszeiten nach Prioritäten einzuhalten. Sollte die 3it für die Wiederherstellung die im SLA genannten Zeitlimits überschreiten, hat die 3it pro angefangener Stunde der Überschreitung Pönalen bis zur tatsächlichen Wiederherstellung (Erfüllung) an den AG laut SLA zu bezahlen.
- 7.2 Die obgenannten Pönalen pro Jahr sind der Höhe nach mit 20% des Gesamtjahresentgeltes begrenzt. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadenersatzanspruches, es sei denn bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, ist ausgeschlossen. Sollten pönalwirksame Überschreitungen eintreten, sind diese der 3it unverzüglich schriftlich zur Kenntnis zu bringen.

8 Haftung

- 8.1 Die 3it haftet dem AG für von ihr nachweislich verschuldete Schäden nur im Falle groben Verschuldens. Dies gilt sinngemäss auch für Schäden, die auf von der 3it beigezogene Dritte zurückgehen. Im Falle von verschuldeten Personenschäden haftet 3it unbeschränkt.
- 8.2 Die Haftung für mittelbare Schäden - wie beispielsweise entgangener Gewinn, Kosten die mit einer Betriebsunterbrechung verbunden sind, Datenverluste oder Ansprüche Dritter - wird ausdrücklich ausgeschlossen.
- 8.3 Schadenersatzansprüche verjähren nach den gesetzlichen Vorschriften, jedoch spätestens mit Ablauf eines Jahres ab Kenntnis des Schadens und des Schädigers.

8.4 Sofern der die 3it das Werk unter Zuhilfenahme Dritter erbringt und in diesem Zusammenhang Gewährleistungs- und/oder Haftungsansprüche gegenüber diesen Dritten entstehen, tritt die 3it diese Ansprüche an den Auftraggeber ab.

8.5 Ist die Datensicherung ausdrücklich als Leistung vereinbart, so ist die Haftung für den Verlust von Daten abweichend von Punkt 8.2 nicht ausgeschlossen, jedoch für die Wiederherstellung der Daten begrenzt bis maximal CHF 10% der Auftragssumme je Schadensfall, maximal jedoch CHF 15'000.--. Weitergehende als die in diesem Vertrag genannten Gewährleistungs- und Schadenersatzansprüche des AG -gleich aus welchem Rechtsgrund- sind ausgeschlossen.

9 Vergütung

9.1 Die vom AG zu bezahlenden Vergütungen und Konditionen ergeben sich aus dem Vertrag. Die gesetzliche Umsatzsteuer wird zusätzlich verrechnet.

9.2 Reisezeiten von Mitarbeitern der 3it gelten als Arbeitszeit. Reisezeiten werden in Höhe des vereinbarten Stundensatzes vergütet. Die genannten Sätze ändern sich entsprechend der Preisgleitklausel in Punkt 9.5. Zusätzlich werden die Reisekosten und allfällige Übernachtungskosten vom AG nach tatsächlichem Aufwand erstattet. Die Erstattung der Reise- und Nebenkosten erfolgt gegen Vorlage der Belege(Kopien). Alternativ kann eine Pauschale definiert werden.

9.3 Für Nacht-, Wochenend- und Feiertagsarbeiten werden, sofern nichts anderes vereinbart, mit folgenden Aufschlägen auf den vereinbarten Stundentarif berechnet:

Typ	Zeitraum	Aufschlag
Nachtarbeit	22:00 – 06:00	100%
Sonn- und Feiertage	00:00 – 24:00	100%

9.4 Die 3it ist jederzeit berechtigt, die Leistungserbringung von der Leistung von Anzahlungen oder der Beibringung von sonstigen Sicherheiten durch den AG in angemessener Höhe abhängig zu machen.

9.5 Soweit nicht vertraglich anders vereinbart, werden einmalige Vergütungen nach der Leistungserbringung, laufende Vergütungen jährlich im Voraus verrechnet. Die von 3it gelegten Rechnungen inklusive Umsatzsteuer sind spätestens 14 Tage ab Fakturerhalt ohne jeden Abzug und spesenfrei zahlbar. Für Teilrechnungen gelten die für den Gesamtauftrag festgelegten Zahlungsbedingungen analog. Eine Zahlung gilt an dem Tag als erfolgt, an dem die 3it über sie verfügen kann. Kommt der AG mit seinen Zahlungen in Verzug, ist die 3it berechtigt, die gesetzlichen Verzugszinsen und alle zur Einbringlichmachung erforderlichen Kosten zu verrechnen. Sollte der Verzug des AG 14 Tage überschreiten, ist die 3it berechtigt, sämtliche Leistungen einzustellen. Die 3it ist überdies berechtigt, das Entgelt für alle bereits erbrachten Leistungen ungeachtet allfälliger Zahlungsfristen sofort fällig zu stellen.

- 9.6 Die Aufrechnung ist dem AG nur mit einer von der 3it anerkannten oder rechtskräftig festgestellten Gegenforderung gestattet. Ein Zurückbehaltungsrecht steht dem AG nicht zu.



- 9.7 Alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Abgabenschuldigkeiten, wie z.B. Rechtsgeschäftsgebühren oder Quellensteuern, trägt der AG. Sollte die 3it für solche Abgaben in Anspruch genommen werden, so wird der AG die 3it schad- und klaglos halten.

10 Höhere Gewalt

- 10.1 Soweit und solange Verpflichtungen infolge höherer Gewalt, wie z.B. Krieg, Terrorismus, Naturkatastrophen, Feuer, Streik, Aussperrung, Embargo, hoheitlicher Eingriffe, Ausfall der Stromversorgung, Ausfall von Transportmitteln, Ausfall von Telekommunikationsnetzen bzw. Datenleitungen, sich auf die Dienstleistungen auswirkende Gesetzesänderungen nach Vertragsabschluss oder sonstiger Nichtverfügbarkeit von Produkten nicht fristgerecht oder nicht ordnungsgemäss erfüllt werden können, stellt dies keine Vertragsverletzung dar.

11 Nutzungsrechte an Softwareprodukten und Unterlagen

- 11.1 Soweit dem AG von der 3it Softwareprodukte überlassen werden oder dem AG die Nutzung von Softwareprodukten im Rahmen der Dienstleistungen ermöglicht wird, steht dem AG das nichtausschliessliche, nicht übertragbare, nicht unterlizenzierbare, auf die Laufzeit des Vertrags beschränkte Recht zu, die Softwareprodukte in unveränderter Form zu benutzen.
- 11.2 Bei Nutzung von Softwareprodukten in einem Netzwerk ist für jeden gleichzeitigen Benutzer eine Lizenz erforderlich. Bei Nutzung von Softwareprodukten auf "Stand-Alone-PCs" ist für jeden PC eine Lizenz erforderlich.
- 11.3 Für dem AG von der 3it überlassene Softwareprodukte Dritter gelten vorrangig vor den Regelungen dieses Punktes die jeweiligen Lizenzbestimmungen des Herstellers dieser Softwareprodukte.
- 11.4 Sofern keine gesonderte Vereinbarung getroffen wird, werden dem AG keine weitergehenden Rechte an Softwareprodukten übertragen.
- 11.5 Alle dem AG von der 3it überlassenen Unterlagen, insbesondere die Dokumentationen zu Softwareprodukten, dürfen weder vervielfältigt noch auf irgendeine Weise entgeltlich oder unentgeltlich verbreitet werden.

12 Laufzeit des Vertrags

- 12.1 Der Vertrag tritt mit Unterschrift durch beide Vertragspartner in Kraft und läuft auf unbestimmte Zeit. Sofern nicht schriftlich anders vereinbart kann der Vertrag von jedem Vertragspartner unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 6 Monaten, frühestens aber zum Ende der im Vertrag vereinbarten Mindestlaufzeit, durch

eingeschriebenen Brief gekündigt werden. Sofern nicht schriftlich gekündigt verlängert sich ein Vertrag bei Ablauf jeweils automatisch stillschweigend um weitere 12 Monate.

- 12.2 Jeder Vertragspartner ist berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund mit eingeschriebenen Brief vorzeitig und fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn der jeweils andere Vertragspartner trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Verpflichtungen aus dem Vertrag verletzt oder gegen den anderen Vertragspartner ein Konkurs- oder sonstiges Insolvenzverfahren beantragt, eröffnet oder mangels Masse abgelehnt wird oder die Leistungen des anderen Vertragspartners infolge von höherer Gewalt für einen Zeitraum von länger als sechs Monaten behindert oder verhindert werden.
- 12.3 Die 3it ist überdies berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen, wenn sich wesentliche Parameter der Leistungserbringung geändert haben und der 3it aus diesem Grund die Fortführung der Leistungen unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten nicht mehr zugemutet werden kann.
- 12.4 Bei Vertragsbeendigung hat der AG unverzüglich sämtliche ihm von der 3it überlassene Unterlagen und Dokumentationen an die 3it zurückzustellen.
- 12.5 Auf Wunsch unterstützt die 3it bei Vertragsende den AG zu den jeweiligen bei der 3it geltenden Stundensätzen bei der Rückführung der Dienstleistungen auf den AG oder einen vom AG benannten Dritten.

13 Datenschutz / Geheimhaltung

- 13.1 Die 3it wird beim Umgang mit personenbezogenen Daten die Vorschriften des Datenschutzgesetzes und des Telekommunikationsgesetzes beachten und die für den Datenschutz im Verantwortungsbereich der 3it erforderlichen technischen und organisatorischen Massnahmen treffen.

14 Geheimhaltung

- 14.1 Jeder Vertragspartner sichert dem anderen zu, alle ihm vom anderen im Zusammenhang mit diesem Vertrag und seiner Durchführung zur Kenntnis gebrachten Betriebsgeheimnisse als solche zu behandeln und Dritten nicht zugänglich zu machen, soweit diese nicht allgemein bekannt sind, oder dem Empfänger bereits vorher ohne Verpflichtung zur Geheimhaltung bekannt waren, oder dem Empfänger von einem Dritten ohne Geheimhaltungsverpflichtung mitgeteilt bzw. überlassen werden, oder vom Empfänger nachweislich unabhängig entwickelt worden sind, oder aufgrund einer rechtskräftigen behördlichen oder richterlichen Entscheidung offen zu legen sind.
- 14.2 Die mit der 3it verbundenen Unterauftragnehmer gelten nicht als Dritte, soweit sie einer inhaltlich diesem Punkt entsprechenden Geheimhaltungsverpflichtung unterliegen.

15 Sonstiges



- 15.1 Die Vertragspartner benennen im Vertrag sachkundige und kompetente Mitarbeiter, die die erforderlichen Entscheidungen fällen oder veranlassen können.
- 15.2 Der AG wird während der Laufzeit des Vertrages und bis zum Ablauf eines Jahres nach Vertragsende von 3it zur Erbringung der Dienstleistungen eingesetzte Mitarbeiter weder selbst noch über Dritte abwerben. Der AG verpflichtet sich, für jeden Fall des Zuwiderhandelns an die 3it eine Vertragsstrafe in der Höhe des zwölfwachen Bruttomonatsgehalts, dass der betreffende Mitarbeiter zuletzt von der 3it bezogen hat, zu bezahlen. Diese Vertragsstrafe unterliegt nicht dem richterlichen Mässigungsrecht.
- 15.3 Änderungen und Ergänzungen des Vertrags bedürfen der Schriftform. Das gilt auch für die Aufhebung dieses Formerfordernisses.
- 15.4 Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen hierdurch nicht berührt. Die unwirksame oder undurchführbare Bestimmung ist durch eine sinngemässe gültige Regelung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen oder undurchführbaren Klausel am nächsten kommt.
- 15.5 Jede Verfügung über die aufgrund des Vertrags bestehenden Rechte oder Pflichten bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des jeweils anderen Vertragspartners. Die 3it ist jedoch berechtigt, den Vertrag auch ohne Zustimmung des AG auf ein mit der 3it verbundenes Unternehmen zu übertragen.
- 15.6 Nach Beendigung der initialen Vertragsdauer sind geringfügige Preisanpassungen im Rahmen von maximal 10% für die weitere Vertragslaufzeit – aufgrund Lieferantenseitiger Erhöhungen, Inflation und Devisenschwankungen – seitens der 3it zulässig.
- 15.7 Soweit nicht anders vereinbart, gelten die zwischen Unternehmern zur Anwendung kommenden gesetzlichen Bestimmungen ausschliesslich nach liechtensteinischem Recht, auch dann, wenn der Auftrag im Ausland durchgeführt wird. Für eventuelle Streitigkeiten gilt Vaduz als Gerichtsstand vereinbart. Die 3it behält sich vor, den AG auch an jedem anderen zuständigen Gericht in Anspruch zu nehmen.

Ort, Datum: Vaduz, 02.01.2024