



Weil funktionierende IT glücklich macht

**KYBERNA AG**  
Nachfolgend KYBERNA

## ALLGEMEINE VERTRAGSBEDINGUNGEN

für Dienstleistungen und Support

### Änderungs-Historie

Version	Status	Datum	Bearbeitet durch	Genehmigt durch
1.1	Erstellt	17.08.2023	Marketing	CEO
1.2	Anpassung/Update Corporate Design  Textliche Inhaltsanpassungen in den Kapiteln 1.8, 1.9, 1.14 und 1.15	12.03.2024	Marketing	CEO

## Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeine Bestimmungen Dienstleistungen und Support .....	3
1.1	Vertragsbestandteile .....	3
1.2	Vertragsbeginn.....	3
1.3	Art der Dienstleistungen, Verantwortlichkeit und Ort der Erfüllung.....	4
1.4	Hard- und Software, Zubehör .....	4
1.5	Eigentum und Immaterialgüterrechte am Arbeitsresultat .....	4
1.6	Ideen und Erfahrungen.....	5
1.7	Erreichbarkeiten .....	5
1.8	Abnahme von Projektarbeiten und Supportleistungen .....	5
1.9	Mitwirkungspflicht des Auftraggebers.....	6
1.10	Gewährleistungsgarantie .....	6
1.11	Haftung .....	6
1.12	Vertrauliche Daten und Datenschutz .....	6
1.13	Kündigung und Vertragsbeendigung.....	7
1.14	Preise und Zahlungsbedingungen .....	8
1.15	Einsichtnahme, Änderungen der Vertragsbedingungen & Benachrichtigung .....	8
1.16	Gerichtsstand und anwendbares Recht .....	9

# 1 Allgemeine Bestimmungen Dienstleistungen und Support

Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen (AVB) regeln die Erbringung von Dienstleistungen und Support durch die KYBERNA basierend auf vorgegebenen Anforderungen durch den Auftraggeber.

## 1.1 Vertragsbestandteile

Integrierte Vertragsbestandteile der hier vorliegenden AVB „Dienstleistungen und Support“ sind die dazugehörigen Offerten, Auftragsbestätigungen, allfällige Nachträge und Anhänge, auch wenn sie später abgeschlossen werden.

Bei Widersprüchen zwischen den AVB und den integrierten Vertragsbestandteilen gehen die Bestimmungen der integrierten Vertragsbestandteile denjenigen dieser AVB vor.

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages ungültig sein oder werden, bleibt die Gültigkeit der übrigen Vertragsbestimmungen unberührt. Die Vertragspartner werden in diesem Fall die ungültige Bestimmung durch eine Regelung ersetzen, die der wirtschaftlichen Zielsetzung dieses Vertrages am besten entspricht und rechtsgültig ist.

Während der Erbringung von Dienstleistungen können beide Vertragspartner jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen vorschlagen. Im Falle eines Änderungsantrages des Auftraggebers wird ihm KYBERNA schnellstmöglich die daraus entstehenden Folgewirkungen wie Veränderung des Zeitplans, der Vergütung, der Abnahmemodalitäten etc. aufzeigen. Hierauf wird der Auftraggeber über die Genehmigung, Ablehnung oder Überarbeitung der Leistungsänderung entscheiden. Bis zu einer Einigung setzt KYBERNA die Arbeiten im Zweifel auf der Grundlage des bisherigen Leistungsumfanges fort. Falls es zu keiner Einigung kommt, besteht der ursprüngliche Leistungsumfang unverändert fort.

Im Laufe der Zusammenarbeit aktualisierte Auftragsbestätigungen lösen Vorgängerversionen ab oder ergänzen diese und beziehen sich schriftlich eindeutig auf die Vorgängerversion.

## 1.2 Vertragsbeginn

Die KYBERNA stellt dem Auftraggeber eine Offerte, die die konkreten Leistungen/Produkte und den Zahlungsplan enthält.

Mit der Unterzeichnung der Offerte (Auftragsbestätigung) und den AVB erklärt sich der Auftraggeber mit den Bedingungen einverstanden und der Vertrag wird bindend.

Die Bestimmungen bzgl. Gewährleistung, Eigentum am Arbeitsergebnis, Urheberrecht, Ideen, Erfindungen und Haftung behalten ihre Gültigkeit auch nach der Beendigung des Einzelvertrages und binden sowohl die Vertragspartner als auch deren Rechtsnachfolger.

### 1.3 Art der Dienstleistungen, Verantwortlichkeit und Ort der Erfüllung

Für Art und Umfang der Dienstleistungen ist die zwischen KYBERNA und dem Auftraggeber abgeschlossene Auftragsbestätigung massgeblich.

- **Aufträge:** Solche Dienstleistungen werden gemäss den vom Auftraggeber erteilten Aufträgen erbracht. Beispiele dafür sind Planungen, Netzwerkberatungen, Analysen, Grundkonzepte und Ausbildungstätigkeiten. Die Nutzung der dabei erzielten Arbeitsergebnisse liegt in der Verantwortung des Auftraggebers. Die Dienstleistungen gelten als erfüllt, sobald die KYBERNA in dem im Auftrag umschriebenen Umfang für den Auftraggeber tätig war. Im Übrigen unterstehen diese Aufträge dem Recht des einfachen Auftrages.
- **Projekte:** Bei solchen Dienstleistungen bestimmt KYBERNA die Art und Weise der Erbringung und ist gemäss den in der Auftragsbestätigung festgehaltenen Erfüllungskriterien für die erzielten Resultate verantwortlich. Die vom Auftraggeber zu schaffenden Voraussetzungen und seine Mitwirkung werden in diesen Allgemeinen Vertragsbedingungen geregelt. Die Dienstleistungen gelten als erfüllt, sobald KYBERNA dem Auftraggeber die im Vertrag aufgeführten Arbeitsergebnisse (z. B. Programme, Hardware, Installation von Konzepten, usw.) übergeben hat. Weiterhin gelten komplexe Aufträge zur Konzepterstellung als Projektarbeit. Im Übrigen unterstehen die Projektarbeiten dem Recht des Werkvertrages.
- **Support:** Supporttätigkeiten sind auf längere Sicht hin ausgelegt und stellen die kontinuierliche Betreuung von Soft- und Hardware, Security und weiteren informationstechnologischen Einrichtungen des Auftraggebers anhand bestimmter festgelegter Rahmenbedingungen dar. Dies kann beispielsweise die fachliche Betreuung und Wartung einer Netzwerkstruktur sein, Managed Security Konzepte oder aber auch eine über die üblichen Wartungsinhalte von Software hinausgehende Betreuung. Support und Wartungstätigkeiten sind grundsätzlich individuell zu vereinbaren, als Bestandteil dieser Allgemeinen Vertragsbedingungen. Im Übrigen unterstehen Supporttätigkeiten dem Recht des Werkvertrages. Supporttätigkeiten ohne besondere vertragliche Vereinbarung gelten als Auftrag.

Die Dienstleistungen werden grundsätzlich am Domizil von KYBERNA und in den und im vertraglich festgelegten Umfang in den Räumlichkeiten des Auftraggebers erbracht.

### 1.4 Hard- und Software, Zubehör

Zur Dienstleistung notwendige Materialien in Form von Hardware, Software und Zubehör können von der KYBERNA oder vom Auftraggeber bereitgestellt werden.

### 1.5 Eigentum und Immaterialgüterrechte am Arbeitsergebnis

KYBERNA tritt sämtliche Immaterialgüterrechte, insbesondere aber nicht ausschliesslich die Urheberrechte, an Arbeitsergebnissen (wie Konfigurationsdaten, Parametrisierungsdaten, Analysen, Dokumentationen etc.), die sie, ihre Mitarbeiter oder beigezogene Dritte während der Dauer der Dienstleistungen erschaffen haben oder anderen Schaffung KYBERNA, ihre Mitarbeiter oder beigezogene Dritte mitwirkten, im Zeitpunkt der Entstehung vollumfänglich an den Kunden ab und sämtliche Eigentumsrechte gehen an den Kunden über. Der Kunde erwirbt sämtliche Immaterialgüterrechte am Arbeitsergebnis und ist ausschliesslicher Inhaber dieser Rechte. Er ist insbesondere berechtigt, die Arbeitsergebnisse beliebig zu nutzen, zu vervielfältigen, zu vertreiben, zu verändern oder weiterzuentwickeln. Die immaterialgüterrechtlichen Persönlichkeitsrechte stehen

soweit gesetzlich zulässig ausschliesslich dem Kunden zu. KYBERNA verzichtet ausdrücklich auf eine Namensnennung.

KYBERNA stellt sicher, dass die mit der Leistungserbringung befassten Mitarbeiter und beigezogene Dritte sämtliche Immaterialgüterrechte und allfällige Eigentumsrechte an den Kunden abtreten bzw. übertragen.

## 1.6 Ideen und Erfahrungen

Ideen und Erfahrungen in Bezug auf die Informationsverarbeitung, welche bei der Erbringung der Dienstleistungen durch KYBERNA allein oder in Zusammenarbeit mit dem Kunden erarbeitet worden sind, können von beiden Vertragspartnern unter Beachtung der Geheimhaltungsverpflichtungen beliebig verwertet werden, soweit es sich nicht um Materialien, Arbeitsergebnisse etc. gemäss vorstehender Ziffer 1.5 handelt.

## 1.7 Erreichbarkeiten

Die Leistungen werden während den Geschäftszeiten der KYBERNA erbracht. Diese sind Mo-Fr: 08:00 - 12:00 Uhr und 13:00 - 17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage im Fürstentum Liechtenstein.

Zentrale Anlaufstelle ist das Support Center der KYBERNA in Vaduz:

E-Mail:	<a href="mailto:support@kyberna.com">support@kyberna.com</a>
Service Management ky2help®:	+423 238 22 82
IT-Infrastruktur & ky4workplace:	+423 238 22 81
Kunden Serviceportal:	service.kyberna.com

Durch besondere schriftliche Abrede können die Vertragspartner eine verlängerte oder erhöhte Wartungsbereitschaft (Pikettdienst) vereinbaren.

## 1.8 Abnahme von Projektarbeiten und Supportleistungen

Projektarbeiten und Supportleistungen unterliegen der Abnahme durch den Auftraggeber. Nach Abschluss der Dienstleistung erhält der Auftraggeber eine der Komplexität angemessene Prüffrist, längstens jedoch 60 Kalendertage, um etwaige Schlechtleistungen<sup>1</sup> der Dienstleistung zu rügen. Bei Projektarbeiten ist ein Abnahmeprotokoll vorzusehen, das durch beide Parteien zu unterzeichnen ist. Die Nachbesserung von Schlechtleistungen wird nach dem „best effort“ Prinzip durchgeführt. Eine definierte Behebungszeit wird nicht garantiert.

Die KYBERNA behält sich das Recht vor, anstatt einer Behebung der Schlechtleistung ein Work-around einzurichten, sofern das Arbeitsergebnis anschliessend seinen vorgegebenen Sollzweck erfüllt. Wird das Arbeitsergebnis eingesetzt, gilt die entsprechende Dienstleistung als abgenommen. Ebenso wenn der Auftraggeber die Rechnung begleicht. Als Reaktionszeit bis zum Beginn der Behebung einer Schlechtleistung (gemäss nachfolgender Klassifizierung) gilt, sofern nicht anders vereinbart, folgender Grundsatz:

### **Betriebsblockierend:**

Es handelt sich um eine betriebsblockierende Schlechtleistung, die dem Kunden das Weiterarbeiten mit dem Arbeitsergebnis oder Teilen davon verunmöglicht.

---

<sup>1</sup> Mangelhaft erbrachte Dienstleistungen

**Betriebsbehindernd:**

Es handelt sich um eine betriebsbehindernde Schlechtleistung, die dem Kunden das Weiterarbeiten mit dem Arbeitsresultat oder Teilen davon erschwert.

Die Einteilung der gemeldeten Schlechtleistungen erfolgt durch die KYBERNA in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber. Wo die späteste Reaktionszeit zwischen dem Eingang der Meldung über Schlechtleistung und dem Beginn derer Behebung liegt, hängt von der Art der aufgetretenen Schlechtleistung ab:

## 1.9 Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

Der Auftraggeber ist verpflichtet, der KYBERNA alle zur Wartungsleistung notwendigen Informationen zur Verfügung zu stellen. Dazu gehört insbesondere:

- die umfassende schriftliche Dokumentation von Störungen und Schlechtleistungen
- die Nennung des Ansprechpartners vor Ort

Der Auftraggeber weist die KYBERNA rechtzeitig auf besondere technische Voraussetzungen sowie auf die gesetzlichen, behördlichen und anderen Vorschriften am Bestimmungsort hin, wenn sie für eine vertragsgerechte Ausführung der Dienstleistung der KYBERNA von Wichtigkeit sind. Der Auftraggeber stellt der KYBERNA qualifizierte technische Ansprechpartner zur Verfügung, die bei Bedarf kontaktiert werden können oder aber bei Einsätzen vor Ort zur Verfügung stehen. Der Auftraggeber gewährt der KYBERNA im nötigen Umfang Zugang zu Geräten, Datenträgern, Dokumentationen und Räumlichkeiten, in denen bei Bedarf Leistungen der KYBERNA vor Ort durchgeführt werden sollen. Der Auftraggeber führt das Abnahmeverfahren vertragsgemäss und fristgerecht durch.

Sollte die Dienstleistung aufgrund der fehlenden Mitwirkung des Auftraggebers nicht oder nur unvollständig erbracht werden können, so ist die KYBERNA von ihren Pflichten gemäss dieses Vertrages freigestellt und kann etwaige damit verbundene Mehraufwände nach Aufwand berechnen.

## 1.10 Gewährleistungsgarantie

KYBERNA leistet dafür Gewähr, dass der Kunde die Leistungen aus diesem Vertrag einwandfrei, insbesondere frei von Rechten und Pflichten Dritter in Anspruch nehmen kann. Für allfällige Mängel gelten die im Gesetz vorgesehenen Gewährleistungsbestimmungen.

## 1.11 Haftung

Die Haftung bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften, wobei sie pro Schadenfall, unabhängig vom Rechtsgrund – betragsmässig auf die Summe der Entgelte, welche der Kunde der KYBERNA im Rahmen der Erbringung ihrer Dienstleistung aus diesem Vertrag bzw. bei Einzelprojekten dieser Einzelprojekte schuldet, multipliziert um den Faktor 2.5 begrenzt ist. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit, entgangenen Gewinn und allfällige Folgeschäden wird ausdrücklich und gänzlich ausgeschlossen.

## 1.12 Vertrauliche Daten und Datenschutz

KYBERNA wird ihr Personal oder von ihr beigezogene Dritte anweisen, die als vertraulich bezeichneten kommerziellen, technischen oder personenbezogenen Informationen und Unterlagen, welche sich auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers beziehen und ihr im Rahmen der

Erbringung der Dienstleistungen zur Verfügung gestellt werden, mit der gleichen Sorgfalt und Diskretion wie vertrauliche Daten von KYBERNA selbst zu behandeln.

Die Pflicht zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Daten, die allgemein zugänglich bzw. der KYBERNA schon bekannt sind, noch für solche, die durch KYBERNA unabhängig ausserhalb des Vertrages entwickelt oder rechtmässig von Drittpersonen erworben werden. Auch Ideen, Konzepte, Erfahrungen oder Methoden, die sich auf die Informationsverarbeitung beziehen und KYBERNA zur Verfügung gestellt oder bei der Erbringung der Dienstleistungen durch KYBERNA allein oder gemeinsam mit dem Auftraggeber entwickelt werden, braucht KYBERNA nicht vertraulich zu behandeln.

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die Bestimmungen des jeweils geltenden Datenschutzgesetzes in der jeweils gültigen Fassung einzuhalten. Entsprechende Verpflichtungen werden die Vertragsparteien ihren Mitarbeitern, Zulieferern und anderen Personen auferlegen.

Im Zweifel sind Informationen vertraulich zu behandeln. Die Pflicht zur Vertraulichkeit schliesst den Beginn der Vertragsverhandlungen ein und erstreckt sich auch auf die Zeit nach der Beendigung der Geschäftsbeziehung. Die Geheimhaltungspflicht endet, vorbehaltlich einer abweichenden anderen einzelvertraglichen Regelung, fünf Jahre nach Vertragsende.

Bei nachweislicher, grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Verletzung der Vertraulichkeit der Daten und des Datenschutzes erstatten sich beide Parteien eine Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 10'000.00 pro Anlassfall.

Für die Dienstleistungen und Arbeitsresultate der KYBERNA besteht für die KYBERNA keine Treupflicht.

### 1.13 Kündigung und Vertragsbeendigung

Die Kündigung bedarf der Schriftform per eingeschriebenem Brief.

Werden die AVB gekündigt, so gilt dies auch für alle zugehörigen integrierten Vertragsbestandteile. Verträge ohne feste Laufzeit gelten jeweils für eine feste Dauer von einem Jahr abgeschlossen und verlängern sich hierauf automatisch um weitere feste Perioden von jeweils zwölf Monaten, wenn sie nicht von dem einen oder anderen Vertragspartner auf das Ende der Vertrags- oder einer Verlängerungsperiode mit schriftlicher Mitteilung unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten gekündigt werden.

#### **Ausserordentliche Kündigung von Verträgen ohne feste Laufzeit**

Eine ausserordentliche Kündigung ist nur zulässig, wenn eine der beiden Parteien wesentliche Vertragspflichten grob fahrlässig oder vorsätzlich verletzt und auf schriftliche Aufforderung und nach einer angemessenen Fristsetzung diese Verletzung nicht einstellt. Dies ist der Fall bei:

- Zahlungsverzug des Auftraggebers von mehr als drei Monaten, nach Ansetzung einer letzten Frist zur Erfüllung durch die KYBERNA
- wiederholte Verletzung der Geheimhaltungs- und Vertraulichkeitsregelungen durch eine Partei
- rechtswidrige Verwendung der jeweiligen Vertragsgegenstände

Gegen Vergütung der ausstehenden Aufwände und Gebühren bis zu einer ordentlichen Kündigung ist das Vertragsverhältnis jederzeit kündbar.

### **Kündigung von Verträgen mit fester Laufzeit**

Die Dienstleistungen gelten nach vertragsgemässer Erfüllung der vereinbarten Leistungen unter Beachtung allfälliger Nacherfüllungsansprüchen als beendet. Ergänzend gelten die Regelungen für die ausserordentliche Vertragsauflösung. Vorbehalten bleibt eine übereinstimmende andere Lösung durch die Parteien.

## 1.14 Preise und Zahlungsbedingungen

**Festpreis / Kostendach:** Wurde ein Festpreis vereinbart, beruht dieser auf den beim Abschluss des Vertrages bekannten Grundlagen. Sollten sich diese erheblich ändern und war dies für KYBERNA aufgrund der ihr zum damaligen Zeitpunkt bekannten Grundlagen nicht voraussehbar, ist sie berechtigt, mit dem Auftraggeber eine Anpassung des Leistungsumfanges, des Preises und allenfalls des Terminplanes zu vereinbaren, wenn dem Auftraggeber die Änderung der Erfüllungsbedingungen zuvor schriftlich mitgeteilt wurden. Bei einem Kostendach werden die Leistungen und Produkte nach Aufwand verrechnet, bis das Kostendach erreicht wird.

**Kostenvoranschlag:** Preisangaben in einem Kostenvoranschlag (Offerte) beruhen auf den beim Abschluss des Vertrages bekannten Grundlagen und stellen eine bestmögliche Schätzung von KYBERNA zu Planungszwecken dar.

**Verrechnung nach Aufwand:** Die erbrachten Dienstleistungen werden nach angefallenem Aufwand gemäss der geltenden Tages- bzw. Stundensätze der KYBERNA verrechnet. Die in den Vertragsbestandteilen aufgeführten Tagessätze oder Stundensätze können durch KYBERNA unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von drei Monaten schriftlich geändert werden. Der Auftraggeber hat in diesem Falle das Recht, den betreffenden Vertragsbestandteil ausserordentlich aufzulösen.

Spesen und Materialkosten werden nach Aufwand berechnet. Materialkosten können auch nötige Hardware oder weitere Hilfssoftware sein, die der Auftraggeber zur Umsetzung des Arbeitsergebnisses fordert.

Reisezeit gilt als Arbeitszeit und wird separat in Rechnung gestellt.

Der Auftraggeber wird alle Rechnungen innerhalb von 30 Tagen ab Faktura Datum netto in der entsprechenden Währung auf das in der Faktura angegebene Konto überweisen. Die Verrechnung von Geldforderungen mit anderen Ansprüchen aus den Geschäftsbeziehungen bedarf der schriftlichen Zustimmung der beiden Vertragspartner. Es gelten folgende Bedingungen für die Rechnungsstellung durch die KYBERNA.

## 1.15 Einsichtnahme, Änderungen der Vertragsbedingungen & Benachrichtigung

Die KYBERNA kann diese Allgemeinen Vertragsbedingungen aufheben oder ändern.

Eine solche Aufhebung oder Änderung gilt als vom Kunden angenommen, sofern sie nicht innerhalb einer Frist von 1 Monat nach deren Eingang abgelehnt wird. Die Benachrichtigung durch die KYBERNA erfolgt rechtsgültig per E-Mail. Im Falle einer Ablehnung bleiben bis zum nächsten vertraglichen Kündigungstermin die bisherigen Allgemeinen Vertragsbedingungen gültig. Adressänderungen (E-Mailadressen) sind der KYBERNA unverzüglich mitzuteilen. Benachrichtigungen, die an die letzte vom Provider bekannte oder von ihm zugeteilte E-Mail-Adresse erfolgen, sind in jedem Fall rechtsgültig.

## 1.16 Gerichtsstand und anwendbares Recht

Die Vertragsbeziehungen zwischen den Vertragspartner unterstehen liechtensteinischem Recht. Wahlweiser Gerichtsstand ist das Fürstliche Landgericht in Vaduz, Liechtenstein.