

1 Anwendungsbereich

- 1.1 Diese Allgemeine Geschäftsbedingungen zum Leistungseinkauf („AGB Leistungseinkauf“) bilden Bestandteil des Vertrags zu eingekauften Leistungen („Vertrag“) von einem leistungserbringenden Unternehmen «Firma», insb. betreffend:
- der Erbringung von Dienstleistungen (inkl. Informatikdienstleistungen), Beratung, Projektplanung und -unterstützung sowie Schulung („Dienstleistungen“).
 - der Beschaffung und Konzeption von Informatik-Systemen („Hardware“) und der Herstellung von Individualsoftware sowie anderer werkvertraglicher Produkte und Leistungen („Werk“).
 - der Beschaffung, Nutzung und Verwendbarkeit von Wartungs- und Pflegeleistungen („Wartung“).
 - der Beschaffung von Cloud Dienstleistungen („Service“).
- 1.2 Die Zuordnung der Leistungen zu einer oder mehreren der unter 1.1 beschriebenen Kategorien erfolgt im Einzelvertrag. Sollte einige oder alle von der Firma bereitgestellten Leistungen nicht eindeutig zugeordnet werden können, so wird sie unter der ähnlichsten Kategorie eingeordnet. Ist für bestimmte Leistungen keine Zuordnung möglich, gelten für diese die allgemeinen Teile.
- 1.3 Neue Bank AG hat das Recht, diese AGB Leistungseinkauf am Ende jedes Kalenderjahres zu aktualisieren, um neue rechtliche und regulatorischen Anforderungen Rechnung zu tragen. Dazu sendet die Neue Bank die aktualisierte Version bis zum 15. November jedes Kalenderjahres an die Firma. Die Firma darf den Änderungen der AGB von Neue Bank AG die Zustimmung nicht verweigern, wenn diese rechtlichen oder regulatorischen Charakter haben und der Gesamtcharakter des Dokuments gewahrt bleibt. Die aktualisierte Version ersetzt die bestehende Version in allen Verträgen zwischen der Neuen Bank AG und der Firma, in der sie referenziert wird. Im Falle eines Widerspruchs seitens der Firma, bleibt die zu diesem Zeitpunkt gültige AGB Leistungseinkauf bis zur Klärung in Kraft.

2 Einsatz von Mitarbeitenden

- 2.1 Für die Leistungserbringung setzt die Firma nur sorgfältig ausgewählte und gut ausgebildete Mitarbeitende ein und ersetzt Mitarbeitende mit ungenügenden Fachkenntnissen und/oder Mitarbeiter, welche die Vertragserfüllung gefährden.
- 2.2 Beide Parteien geben einander vorgängig schriftlich Name und Funktion der hauptverantwortlichen Mitarbeitenden bekannt. Der nachträgliche Austausch dieser Mitarbeitenden der Firma erfolgt nur mit vorgängiger schriftlicher Zustimmung durch Neue Bank AG.
- 2.3 Die Firma setzt nur Mitarbeitende ein, welche über die erforderlichen Bewilligungen verfügen. Sofern die eingesetzten Mitarbeitenden im Zusammenhang mit der Vertragserfüllung Zugang zu den IT-Systemen von Neue Bank AG haben (IT User Account), hat die Firma Straf- und Betreibungsregisterauszüge der betreffenden Mitarbeiter, welche nicht älter als 2 Jahre sind, zu prüfen. Diese Registerauszüge sind von der Firma aufzubewahren und bis zu einem Jahr nach Auftragsende bei berechtigtem Einsichtsbegehren der Neue Bank AG vorzulegen. Ferner informiert die Firma den zuständigen Auftraggeber bei Neue Bank AG frühzeitig und schriftlich vor Einsatzbeginn bei Neue Bank AG über allfällige Registerinträge und über bekannte laufende Verfahren des einzusetzenden Mitarbeitenden.

3 Beizug von Dritten

- 3.1 Die Firma darf Dritte (Subunternehmen) nur mit Genehmigung durch Neue Bank AG beiziehen und bleibt gegenüber Neue Bank AG für die Leistungen verantwortlich.
- 3.2 Neue Bank AG kann die Firma zum Beizug eines Dritten verpflichten. In diesem Fall trägt Neue Bank AG die Folgen für dessen mangelhafte Leistungen, wenn die Firma beweist, dass sie den Dritten richtig eingesetzt und ordnungsgemäss beaufsichtigt hat.

- 3.3 Beinhaltet die vereinbarte Dienstleistung eine Datenauftragsverarbeitung, muss die Firma zudem vorgängig prüfen, dass der Subunternehmer die notwendigen technischen und organisatorischen Massnahmen implementiert hat und über das notwendige Wissen verfügt, um die EU-Datenschutzgrundverordnung einhalten zu können. Der Subunternehmer und alle seine in die Vertragserbringung involvierten Mitarbeiter und allfällige beigezogene Drittpersonen sind zudem vorgängig vertraglich zur Einhaltung der Vertraulichkeit und der weiteren Pflichten im Zusammenhang mit dem Datenschutz zu verpflichten.

4 Leistungsänderung

- 4.1 Neue Bank AG kann jederzeit schriftlich Änderungen der vereinbarten Leistungen beantragen. Wünscht Neue Bank AG eine Änderung, teilt die Firma innert zehn Arbeitstagen schriftlich mit, ob die Änderung möglich ist und welche Auswirkungen sie auf die zu erbringenden Leistungen sowie auf Vergütung und Termine hat. Neue Bank AG entscheidet innert gleicher Frist, ob die Änderung ausgeführt werden soll. Ohne gegenteilige Vereinbarung setzt die Firma während der Prüfung von Änderungsanträgen ihre Arbeiten wie ursprünglich vertraglich vereinbart fort.
- 4.2 Die Firma darf einem Änderungsantrag von Neue Bank AG die Zustimmung nicht verweigern, wenn die Änderung objektiv möglich ist und der Gesamtcharakter der zu erbringenden Leistungen gewahrt bleibt.
- 4.3 Wünscht die Firma eine Änderung, so hat sie diese Neue Bank AG gegenüber schriftlich zu begründen.
- 4.4 Die Leistungsänderung und Anpassung von Vergütung, Terminen und anderen Vertragspunkten werden vor der Ausführung in einem Nachtrag zum Vertrag schriftlich festgehalten. Die Änderung der Vergütung (Mehr- oder Minderkosten) berechnet sich nach den Ansätzen der ursprünglichen Kostengrundlage.

5 Dokumentation

- 5.1 Die Firma übergibt Neue Bank AG vor der Abnahme eine vollständige, kopierbare und dem Marktstandard entsprechende Dokumentation der Leistungen in elektronischer Form in den im Vertrag vereinbarten Sprachen und führt diese, soweit erforderlich, nach.
- 5.2 Sind Mängel zu beheben, führt die Firma umgehend die Dokumentation, einschliesslich jener des Quellcodes, soweit erforderlich, nach.

6 Folgen der Vertragsbeendigung

- 6.1 Bei Vertragsbeendigung verpflichtet sich die Firma, Neue Bank AG alle den Vertrag betreffenden Unterlagen und Daten (physische und elektronische) umgehend und ohne Kostenfolge zurückzugeben, ohne Kopien davon zurückzubehalten. Ferner verpflichtet sich die Firma von Neue Bank AG erhaltene technische Einrichtungen zurückzugeben.

7 Schutzrechte

- 7.1 Sämtliche Schutzrechte (Immaterialgüter- und Leistungsschutzrechte), welche an den Leistungen bzw. Arbeitsergebnissen entstehen, gehören mit ihrer Entstehung Neue Bank AG. Das gilt insbesondere für alle entwickelten Unterlagen und Auswertungen in schriftlicher oder maschinell lesbarer Form (insbesondere für Quellcode, Programme, Analyse-, Design- und Programmunterlagen sowie Daten auf Speichermedien). Neue Bank AG hat damit das Recht, die Arbeitsergebnisse in beliebiger Weise zu gebrauchen, zu ändern, zu kopieren, zu verwerten und/oder sonst wie zu nutzen sowie an Dritte weiterzugeben. Sollte die Firma eine Drittpartei zur Vertragserfüllung beigezogen haben und sollten Schutzrechte bei der Drittpartei entstanden sein (sei es originär, sei es vertraglich), so ist die Firma dafür verantwortlich, dass die Drittpartei diese Schutzrechte vollumfänglich an die Neue Bank AG abtritt. Neue Bank AG kann der Firma im Vertrag Nutzungsrechte an den Arbeitsergebnissen einräumen.
- 7.2 Vorbestehende Schutzrechte verbleiben bei der jeweiligen Partei. Die Firma informiert Neue Bank AG über vorbestehende Schutzrechte. Neue Bank AG erhält an vorbestehenden Schutzrechten, die an Teilen der

Arbeitsergebnisse bestehen, ein zeitlich, räumlich und sachlich uneingeschränktes, nicht ausschliessliches, übertragbares Nutzungsrecht, welches ihr die Nutzungs- und Verfügungsmöglichkeiten daran im Sinne von Ziffer 7.1 erlaubt. Die Firma verpflichtet sich, an diesen vorbestehenden Schutzrechten keine Rechte zu begründen, welche den hier eingeräumten Nutzungsmöglichkeiten entgegengehalten werden können. Insbesondere verpflichtet sie sich, diese Schutzrechte nur unter Vorbehalt der Nutzungsrechte von Neue Bank AG zu übertragen oder zu lizenzieren.

- 7.3 Mit Bezahlung der vereinbarten Vergütung durch Neue Bank AG sind auch alle vorerwähnten Schutzrechte abgegolten.
- 7.4 An rechtlich nicht geschützten Ideen, Verfahren und Methoden sowie gemeinsam erarbeitetem Know-how sind die Parteien nutzungs- und verfügungsberechtigt.
- 7.5 Die Neue Bank AG ist berechtigt, zu Sicherungs- und Archivierungszwecken von verwendeter Standardsoftware Kopien herzustellen. Während eines Ausfalls ist sie berechtigt, Standardsoftware ohne zusätzliche Vergütung auf Ersatzhardware zu nutzen.

8 Verletzung von Schutzrechten

- 8.1 Die Firma gewährleistet, dass durch die Erbringung der Leistungen gemäss Vertrag keine Schutzrechte Dritter verletzt werden.
- 8.2 Ansprüche Dritter wegen Verletzung von Schutzrechten wehrt die Firma unverzüglich auf eigene Kosten und Gefahr ab. Hebt ein Dritter ein Prozessverfahren gegen die Firma an, hat diese Neue Bank AG unverzüglich schriftlich zu informieren. Macht der Dritte die Forderungen direkt gegenüber Neue Bank AG geltend, so gibt diese die Forderung der Firma schriftlich und ohne Verzug bekannt und die Firma beteiligt sich auf erstes Verlangen von Neue Bank AG hin, gemäss den Möglichkeiten der einschlägigen Prozessordnung, am Streit. Bei Möglichkeit überlässt Neue Bank AG der Firma die Führung eines Prozesses oder die Ergreifung von Massnahmen zur aussergerichtlichen Erledigung des Rechtsstreits. Bei Neue Bank AG dadurch entstandene Kosten (inkl. Schadenersatzleistungen) werden vollumfänglich von der Firma übernommen. Die Beschränkung gemäss Ziffer 12.1 kommt nicht zur Anwendung. Soweit Neue Bank AG die Schutzrechtsverletzung selber zu vertreten hat, trägt Neue Bank AG ihre Kosten selber.
- 8.3 Wird Neue Bank AG aufgrund geltend gemachter Schutzrechtsansprüche die vertraglich vereinbarte Nutzung ganz oder teilweise verunmöglicht, so kann die Firma Neue Bank AG das Recht verschaffen, die Leistungen so abzuändern, dass sie keine Schutzrechte Dritter verletzt, aber trotzdem die wesentlichen vertraglichen Anforderungen erfüllt. Setzt die Firma dies nicht innert angemessener Frist um, so kann Neue Bank AG mit sofortiger Wirkung vom Vertrag zurücktreten.

9 Sicherheitsvorschriften

- 9.1 Die Firma verpflichtet sich, soweit sie zu den Räumlichkeiten von Neue Bank AG Zutritt und/oder zu den Daten sowie Systemen von Neue Bank AG Zugriff hat, deren Zutritts- und Sicherheitsvorschriften einzuhalten. Siehe hierzu auch als integrierten Bestandteil die Dokumente [NDA_Neue_Bank_AG.pdf](#) und [Interne_Weisung_Sicherheitsvorschriften.pdf](#).
- 9.2 Die Firma hat alle ihre Mitarbeitenden sowie Dritte, welche im Rahmen des Vertrages eingesetzt werden, von der Pflicht zur Wahrung der Zutritts- und Sicherheitsvorschriften in Kenntnis zu setzen und diese darauf zu verpflichten.
- 9.3 Sofern die Firma Zugriff auf die IT-Systeme von Neue Bank AG hat, erklärt sich die Firma damit einverstanden, dass Neue Bank AG die Aktivitäten der Firma in den IT-Systemen überwacht, aufzeichnet und auswertet.

10 Geheimhaltung

- 10.1 Die Firma verpflichtet sich, alle ihr bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen bekanntwerdenden Informationen, Unterlagen und Daten geheim zu halten und

insbesondere weder Dritten zugänglich zu machen noch anderweitig weiterzuverwenden (Geschäftsgeheimnis). Diese Geheimhaltungspflicht bezieht sich zudem auch auf alle dem lichtensteinischen Bankgeheimnis unterliegenden Daten und Informationen.

- 10.2 Die Firma hat alle ihre Mitarbeitenden, welche im Rahmen des Vertrages eingesetzt werden, von der Pflicht zur Wahrung des Geschäfts-, Bank- und Finanzmarktinfrastrukturgeheimnis in Kenntnis zu setzen und diese darauf zu verpflichten. Sie verpflichtet sich insbesondere von all diesen Mitarbeitenden das Dokument „Geheimhaltungsvereinbarung“ (808 de Geheimhaltungsvereinbarung.docx) unterzeichnen zu lassen. Diese Vereinbarung bildet einen integrierenden Bestandteil des Vertrages. Die unterzeichneten Geheimhaltungsvereinbarungen sind von der Firma aufzubewahren und Neue Bank AG auf erstes Verlangen herauszugeben.
- 10.3 Verletzt die Firma die Geheimhaltungsvereinbarung, schuldet sie Neue Bank AG pro Geheimhaltungsverletzung eine Konventionalstrafe in der Höhe von 50% des Vertragswertes, mindestens jedoch in der Höhe von CHF 25'000.
- 10.4 Die Geheimhaltungspflicht dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.
- 10.5 Diese Geheimhaltungsvorschriften gehen vorbestehenden Geheimhaltungsvereinbarungen vor.

11 Bearbeitung von Personendaten

- 11.1 Die Parteien sind verpflichtet, die Bestimmungen der schweizerischen Datenschutzgesetzgebung wie auch der EU-Datenschutzgrundverordnung (EUDSGVO) sowie sonstiger Gesetzesbestimmungen einzuhalten.
- 11.2 Neue Bank AG ist berechtigt, Personendaten, welche Neue Bank AG von der Firma im Rahmen der Vertragserfüllung erhalten hat, auf andere Neue Bank AG Gesellschaften im In- und Ausland zu übertragen und durch diese bearbeiten zu lassen.
- 11.3 Beinhaltet die vereinbarte Dienstleistung eine Datenauftragsverarbeitung, so ist die Firma verpflichtet, die nachfolgenden Bestimmungen einzuhalten:
- 11.4 Personendaten dürfen von der Firma nur in Übereinstimmung mit dieser Vereinbarung bearbeitet werden. Eine davon abweichende Bearbeitung ist nur nach vorgängiger schriftlicher Anweisung von Neue Bank AG zulässig.
- 11.5 Die Firma hat alle notwendigen technischen und organisatorischen Vorkehrungen zum Schutz der Personendaten vor unbefugtem Zugriff, Verlust, Beschädigung und widerrechtlicher Bearbeitung zu treffen. Die Firma gewährleistet insbesondere, dass sie alle Anforderungen an die Datensicherheit gemäss Art. 32 EU-DSGV erfüllt.
- 11.6 Leitet die Firma Daten an einen von Neue Bank AG vorgängig schriftlich genehmigten Subunternehmer weiter, welcher sich in einem Land ohne angemessenen Datenschutz befindet, hat die Firma mit diesem vorgängig die EU-Standardvertragsklauseln zu vereinbaren.
- 11.7 Die Firma ist verpflichtet, angemessene technische und organisatorische Massnahmen zu implementieren, damit Neue Bank AG ihren Pflichten zur Beantwortung von Anträgen von Betroffenen auf Wahrnehmung ihrer Rechte nachkommen kann. Das beinhaltet insbesondere die Rechte von betroffenen Personen auf Auskunft sowie Berichtigung, Löschung und Portabilität ihrer Daten.
- 11.8 Die Firma ist verpflichtet, Neue Bank AG bei der Erfüllung ihrer Pflichten zur Gewährleistung der Datensicherheit gemäss Art. 32 EU-DSGV, beim Prozess für Meldepflichten bei Datenschutzverletzungen gemäss Art. 33 und 34 EUDSGVO und bei der Datenschutz-Folgenabschätzung („Privacy Impact Assessment“) gemäss Art. 35 und 36 EU-DSGV zu unterstützen. Die Firma ist verpflichtet, jede Datenschutzverletzung (z.B. Datenverlust oder Zugriff durch Unberechtigte) unverzüglich Neue Bank AG zu melden.
- 11.9 Die Firma ist verpflichtet, nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistung alle Personendaten nach Wahl von Neue Bank AG entweder zu löschen oder zurückzugeben, sofern keine Rechtspflicht zur Speicherung dieser Daten besteht.
- 11.10 Die Firma ist verpflichtet, Neue Bank AG auf Verlangen sämtliche erforderlichen Informationen zum Nachweis der

Einhaltung der in 11.1 bis 11.9 genannten Pflichten zur Verfügung zu stellen.

12 Haftung

- 12.1 Die Parteien haften einander für jeden Schaden, den sie der anderen Partei durch eine Vertragsverletzung verursachen, wenn sie nicht beweisen, dass sie kein Verschulden trifft. Im Falle von einfacher Fahrlässigkeit ist diese Haftung pro Schadensfall auf den einfachen Vertragswert beschränkt.
- 12.2 Die Vertragsparteien haften einander nicht für indirekte oder Folgeschäden wie entgangener Gewinn, nicht realisierte Einsparungen oder Ansprüche Dritter.
- 12.3 In keinem Fall haften die Parteien für Schäden, die durch höhere Gewalt (z.B. Krieg, Unruhen, Terroranschläge, Überschwemmungen, Streik, Naturgewalten etc.) verursacht werden. Dauert die Verhinderung der Vertragserfüllung mehr als dreissig (30) Tage an, so hat Neue Bank AG das Recht, vom Vertrag zurückzutreten.
- 12.4 Die Haftung gemäss vorstehender Ziffer 8.2 bleibt vorbehalten.

13 Firma als selbständig erwerbstätige Person

- 13.1 Der Firma als selbständig erwerbstätige Person hat mit den zuständigen Behörden (z.B. Steuerbehörden, AHV Ausgleichskassen usw.) selbständig abzurechnen und allenfalls gewünschte Versicherungen (z.B. Unfall- und Krankentaggeldversicherung) in eigenem Namen abzuschliessen.
- 13.2 Sollte die Firma von einer zuständigen Behörde im Nachhinein entgegen dem obigen Verständnis der Parteien als unselbständig eingestuft werden, steht Neue Bank AG ein Rückforderungsrecht in dem Umfang zu, in dem Neue Bank AG im Nachhinein aus diesem Umstand als Arbeitgeberin abrechnungspflichtig wird (z. B. bezüglich Quellensteuer, AHV-Beiträgen, Versicherungsprämien etc.). Neue Bank AG ist berechtigt, diese Beträge mit allenfalls noch zu bezahlenden Vergütungen zu verrechnen.

14 Versicherung

- 14.1 Die Firma verpflichtet sich, für von ihr oder ihren Mitarbeitenden verursachte Schäden eine Haftpflichtversicherung in einer für den Vertragswert angemessenen Höhe abzuschliessen.
- 14.2 Die Firma hat Neue Bank AG auf Verlangen Einsicht in die Versicherungs-Police zu gewähren.

15 Vertragsübertragung

- 15.1 Der Vertrag kann von beiden Parteien nur mit schriftlicher Zustimmung der anderen Partei auf Dritte übertragen werden.
- 15.2 Beide Parteien sind jedoch berechtigt, den Vertrag ohne Zustimmung der anderen Partei auf andere Gesellschaften innerhalb der Unternehmensgruppe zu übertragen.

16 Schriftform

- 16.1 Änderungen und Ergänzungen des Vertrages sowie dessen Aufhebung bedürfen der Schriftform.

17 Salvatorische Klausel

- 17.1 Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages ganz oder teilweise nichtig, unwirksam oder nicht durchsetzbar sein oder werden, werden die Wirksamkeit und Durchsetzbarkeit aller übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die nichtige, unwirksame oder nicht durchsetzbare Bestimmung ist als durch diejenige wirksame und durchsetzbare Bestimmung ersetzt anzusehen, die dem mit der nichtigen, unwirksamen und nicht durchsetzbaren Bestimmung verfolgten wirtschaftlichen Zweck am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken in diesem Vertrag.

18 Referenzangaben

- 18.1 Referenzangaben bedürfen der vorgängigen schriftlichen Zustimmung durch Neue Bank AG.

19 Einsichts- und Prüfrecht

- 19.1 Erbringt die Firma Auslagerungsdienstleistungen, steht Neue Bank AG, ihrer externen Prüfgesellschaft sowie ihren Aufsichtsbehörden ein jederzeitiges, umfassendes und uneingeschränktes Prüf- und Einsichtsrecht zu. Erbringt die Firma Cloud- oder Servicedienstleistungen stehen der Neuen Bank AG die durch regulatorische Vorgaben der FMA und FINMA geforderten Prüf- und Einsichtsrechte zu.
- 19.2 Die Firma ist verpflichtet, Neue Bank AG sowie ihre externe Prüfgesellschaft und Aufsichtsbehörden bei solchen Prüfungen mit den ihre zur Verfügung stehenden Möglichkeiten zu unterstützen und sämtliche relevanten Unterlagen auf erstes Verlangen herauszugeben.
- 19.3 Zieht die Firma verbundene Gesellschaften oder Drittfirmen zur Erfüllung ihrer vertraglichen Pflichten bei, so hat die Firma das Prüfrecht im Sinne dieser Ziffer 19.2 diesen Firmen vertraglich zu überbinden, so dass Neue Bank AG, ihre externe Prüfgesellschaft wie auch ihre Aufsichtsbehörden dieses Prüfrecht gegenüber diesen Firmen direkt einfordern können.
- 19.4 Die Kosten einer solchen Prüfung übernimmt Neue Bank AG. Ergibt sich durch die Prüfung jedoch, dass die Firma vertragliche Bestimmungen grobfahrlässig verletzt, so übernimmt die Firma die Kosten der Prüfung vollumfänglich.

20 Anwendbares Recht und Gerichtsstand

- 20.1 Der Vertrag unterliegt liechtensteinischem Recht. Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11.04.1980) werden wegbedungen.
- 20.2 Alle Streitigkeiten, die sich aus oder im Zusammenhang mit der vorliegenden Vereinbarung ergeben, werden soweit möglich und zulässig nach der Schiedsordnung der Liechtensteinischen Industrie- und Handelskammer (LIHK) von einem gemäss dieser Ordnung ernannten Schiedsrichter endgültig entschieden. Die Parteien werden einen von der LIHK benannten Schiedsrichter akzeptieren. Ort des Schiedsverfahrens ist Vaduz, Liechtenstein.
- 20.3 Bei einem Schweizer Vertragspartner kann der Vertrag nach Schweizer Recht geschlossen werden, sofern dies explizit im Vertrag erwähnt ist. Die Bestimmungen des Wiener Kaufrechtes (Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf, abgeschlossen in Wien am 11.04.1980) werden wegbedungen. Exklusiver Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dem Vertrag ist dann Zürich.
- 20.4 Bei einem liechtensteinischen Vertragspartner kann der Vertrag nach liechtensteinischem Recht geschlossen werden, kann als exklusiver Gerichtsstand für Streitigkeiten aus dem Vertrag Vaduz sein, sofern dies explizit im Vertrag vereinbart ist.

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen kommen immer zur Anwendung bei vereinbarten Elementen mit Dienstleistungscharakter:

21 Ausführung Dienstleistungen

- 21.1 Die Firma verpflichtet sich für getreue und sorgfältige sowie sachkundige Ausführung der ihr übertragenen Leistungen. Sie gewährleistet, dass alle erbrachten Leistungen den vertraglichen Bedingungen und Spezifikationen, dem aktuellen Stand der Technik sowie den gesetzlichen Vorgaben entsprechen. Verletzt die Firma die in diesem Abschnitt genannten Pflichten grobfahrlässig, schuldet sie Neue Bank AG eine Konventionalstrafe in der Höhe von 20% der Vertragssumme, jedoch mindestens CHF 2'000.
- 21.2 Die Firma informiert Neue Bank AG regelmässig über die erbrachten Leistungen. Neue Bank AG hat das Recht, den Stand der Vertragserfüllung zu kontrollieren und darüber Auskunft zu verlangen.
- 21.3 Die Firma zeigt Neue Bank AG umgehend alle Umstände an, welche die Erbringung der vereinbarten Leistungen gefährden.

22 Instruktion Dienstleistungen

- 22.1 Die Firma übernimmt eine erste unentgeltliche Instruktion der Mitarbeitenden der Neuen Bank AG. Der Umfang der Instruktion wird im Vertrag näher beschrieben.

23 Mitwirkung der Neue Bank AG

- 23.1 Neue Bank AG gibt der Firma rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Vorgaben bekannt. Sofern die Firma es als notwendig erachtet, werden weitere Mitwirkungspflichten von Neue Bank AG im Vertrag beschrieben.
- 23.2 Neue Bank AG stellt die erforderlichen Unterlagen und bei Bedarf geeignete Arbeitsplätze zur Verfügung.
- 23.3 Neue Bank AG gewährt der Firma den notwendigen Zugang zu ihren Räumlichkeiten.

24 Weisungsrecht

- 24.1 Neue Bank AG kann jederzeit Weisungen zur Erbringung der Leistungen erteilen.

25 Vergütung und Zahlungsbedingungen Dienstleistung

- 25.1 Die Firma erbringt die Leistungen grundsätzlich zu Festpreisen oder nach Aufwand mit Kostendach gemäss Vertrag.
- 25.2 Ein Arbeitstag besteht aus 8 Arbeitsstunden. Die Neue Bank AG erwartet jedoch grundsätzlich einen der Tätigkeit entsprechenden und erforderlichen Arbeitseinsatz. Ein Arbeitseinsatz von mehr als 8 Stunden pro Tag erfordert die vorherige schriftliche Bestätigung des Auftraggebers der Neuen Bank AG. Liegt der geleistete Arbeitseinsatz unter 8 Stunden, so wird die effektiv geleistete Arbeitszeit vergütet. Reisezeit gilt nicht als Arbeitszeit.
- 25.3 Vom Vertrag oder diesen AGB abweichende Anmerkungen in Time Sheets haben nur dann Gültigkeit, wenn diese vom Auftraggeber der Neue Bank AG schriftlich genehmigt wurden.
- 25.4 Die Vergütung beinhaltet alle Leistungen, die zur Vertragserfüllung notwendig sind, exklusive Spesen.
- 25.5 Spesen und Mehrwertsteuer sind gegenüber der Neue Bank AG separat auszuweisen.
- 25.6 Fällige Zahlungen leistet die Neue Bank AG innert dreissig (30) Tagen nach Erhalt der Rechnung.

26 Verzug Dienstleistungen

- 26.1 Hält die Firma einen im Vertrag definierten Termin nicht ein, setzt ihr Neue Bank AG eine angemessene Nachfrist. Ist die geschuldete Leistung auch nach Ablauf der Nachfrist nicht vollständig und vertragskonform erbracht, kommt die Firma in Verzug.
- 26.2 Kommt die Firma in Verzug, schuldet sie Neue Bank AG die Bezahlung einer Konventionalstrafe von Nullkomma-zwei (0.2) Prozent der Vergütung pro Verspätungstag, jedoch mindestens CHF 100 pro Tag und höchstens zwanzig (20) Prozent der im Vertrag vereinbarten Vergütung.
- 26.3 Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit die Firma nicht von der Erfüllung respektive Einhaltung ihrer vertraglichen Verpflichtungen, sie wird aber auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.
- 26.4 Kommt die Firma in Verzug, räumt ihr Neue Bank AG eine weitere angemessene Nachfrist ein. Ist die Firma nach Ablauf dieser Frist immer noch in Verzug, schuldet sie Neue Bank AG für jeden Tag der abgelaufenen Nachfrist sowie für alle weiter folgenden Verzugstage eine Konventionalstrafe in der Höhe von CHF 1'000 pro Tag. Zudem kann Neue Bank AG vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten. Ist die Firma so stark in Verzug, dass eine angemessene Nachfrist zwecklos erscheint, kann Neue Bank AG sogleich vom Vertrag zurücktreten. Im Falle eines Rücktritts wird der Vertrag rückabgewickelt.

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen kommen immer zur Anwendung bei vereinbarten Leistungselementen mit werkvertraglichem Charakter:**27 Ausführung Werk**

- 27.1 Die Firma informiert Neue Bank AG regelmässig über die erbrachten Leistungen und informiert über alle Weiterentwicklungen, die aus technischen oder wirtschaftlichen Gründen eine Änderung der Leistungen angezeigt erscheinen lassen.
- 27.2 Die Firma zeigt Neue Bank AG sofort alle Umstände an, welche die Herstellung des Werkes gefährden.
- 27.3 Neue Bank AG gibt der Firma rechtzeitig alle für die Vertragserfüllung erforderlichen Informationen bekannt. Weitere Mitwirkungspflichten von Neue Bank AG können im Vertrag vereinbart werden.

28 Instruktion Werk

- 28.1 Die Firma übernimmt eine erste unentgeltliche Instruktion der Mitarbeitenden der Neuen Bank AG. Der Umfang der ersten Instruktion wird im Vertrag näher umschrieben. Fehlt eine solche Angabe, genügen System- und Betriebshandbücher, welche Informationen zu Installation und Bedienung beinhalten. Die Firma stellt sicher, dass sie die Instruktion ab Gesamtabnahme gewährleisten kann.

29 Importvorschriften / Exportbeschränkungen Werk

- 29.1 Die Firma gewährleistet die Einhaltung von Exportbeschränkungen und Importvorschriften vom Herkunfts- bis zum Lieferort gemäss Vertrag. Die Firma informiert Neue Bank AG über Exportbeschränkungen des Herkunftslandes.

30 Quellcode Werk

- 30.1 Falls die Firma die Wartung und Pflege der zur Erfüllung des Vertrages erforderlichen Standardsoftware insbesondere infolge Pfändung, drohendem Konkurs, Nachlassverfahren oder aus anderen Gründen nicht mehr selber erfüllen kann, ist Neue Bank AG berechtigt, auf deren Quellcode zuzugreifen. Zur Absicherung der Herausgabepflicht dieses Quellcodes kann Neue Bank AG jederzeit verlangen, dass dieser bei einem unabhängigen Dritten oder durch technische Massnahmen geschützt auf einem von Neue Bank AG bezeichneten System hinterlegt und auf aktuellem Stand gehalten wird. Die Kosten hierfür werden von der Firma getragen.

31 Vergütung und Zahlungsbedingungen Werk

- 31.1 Die Firma erbringt die Leistungen grundsätzlich zu Festpreisen oder nach Aufwand mit Kostendach gemäss Vertrag.
- 31.2 Ein Arbeitstag besteht aus 8 Arbeitsstunden. Die Neue Bank AG erwartet jedoch grundsätzlich einen der Tätigkeit entsprechenden und erforderlichen Arbeitseinsatz. Ein Arbeitseinsatz von mehr als 8 Stunden pro Tag erfordert die vorherige schriftliche Bestätigung des Auftraggebers der Neuen Bank AG. Liegt der geleistete Arbeitseinsatz unter 8 Stunden, so wird die effektiv geleistete Arbeitszeit vergütet. Reisezeit gilt nicht als Arbeitszeit.
- 31.3 Die Vergütung beinhaltet alle Leistungen, die zur Vertragserfüllung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere Installations-, Test- und Dokumentationskosten, Spesen, Lizenzgebühren, Verpackungs-, Transport-, Reise-, Versicherungs- und Abladekosten sowie öffentliche Abgaben wie Zölle.
- 31.4 Die Vergütung wird mit der Abnahme (Ziffer 32) geschuldet, sofern im Vertrag nichts anderes vereinbart wurde. Fällige Zahlungen leistet die Neue Bank innert dreissig (30) Tagen nach Erhalt der Rechnung der Firma.

32 Abnahme Werk

- 32.1 Neue Bank AG hat die von der Firma erbrachten Arbeitsergebnisse unter deren Mitwirkung zu prüfen und Mängel schriftlich zu rügen.
- 32.2 Die Abnahme ist erfolgreich durchgeführt, wenn die erbrachten Leistungen vertragsgemäss erbracht wurden. Die Abnahme ist zu protokollieren und von beiden Parteien zu unterzeichnen.
- 32.3 Im Rahmen der Abnahme auftretende Mängel werden wie folgt kategorisiert:

- minder erheblich: ein minder erheblicher Mangel liegt vor, wenn der Mangel den angestrebten Zweck der erbrachten Leistungen leicht beeinträchtigt.
 - erheblich: ein erheblicher Mangel liegt vor, wenn der Mangel den angestrebten Zweck der erbrachten Leistungen stark beeinträchtigt.
 - schwerwiegend: ein schwerwiegender Mangel liegt vor, wenn der Mangel den angestrebten Zweck der erbrachten Leistungen ausschliesst.
- 32.4 Im Falle eines minder erheblichen oder erheblichen Mangels entscheidet Neue Bank AG, ob die erbrachten Leistungen abgenommen werden können.
- 32.5 Bei schwerwiegenden Mängeln gelten die erbrachten Leistungen als nicht abgenommen.
- 32.6 Gelingt es der Firma nicht, die Leistungen nach Ablauf einer von Neue Bank AG angesetzten angemessenen Nachfrist in einen vertragsgemässen Zustand zu bringen, hat Neue Bank AG das Recht, nach ihrer Wahl
- a) eine weitere Nachfrist anzusetzen;
 - b) einen dem Minderwert entsprechenden Abzug von der Vergütung vorzunehmen;
 - c) vom Vertrag ganz oder teilweise zurückzutreten;
 - d) die erforderlichen Unterlagen und die Übergabe, der bis zu diesem Zeitpunkt geleisteten Arbeiten zu verlangen, und die entsprechenden Massnahmen auf Kosten und Gefahr der Firma selbst vorzunehmen oder von einem Dritten vornehmen zu lassen.
- 32.7 Neue Bank AG hat im Falle einer zweiten erfolglosen Abnahme zusätzlich zu den in Ziffer 32.6 geregelten Rechten Anspruch auf Zahlung einer Konventionalstrafe in Höhe von zehn (10) Prozent der Vergütung.

33 Gewährleistungsfrist Werk

- 33.1 Die Gewährleistungsfrist beginnt nach der Abnahme (Ziffer 32) und dauert zwei (2) Jahre.
- 33.2 Nach der Behebung von gerügten Mängeln beginnt die Gewährleistungsfrist für die in Stand gestellten Teile neu zu laufen.
- 33.3 Die Firma ist von der Gewährleistung befreit bei von Neue Bank AG vorgenommenen Änderungen des Quellcodes, der Hardware oder Standardschnittstellen.

34 Investitionsschutz, Wartung und Pflege Werk

- 34.1 Die Firma erklärt sich bereit, während mindestens vier Jahren nach Ablauf der Gewährleistungsfrist (Ziffer 33) die Kompatibilität des abgenommenen Werkes (z.B. Hardware mit Individual- und Standardsoftware) sicherzustellen.
- 34.2 Die Firma gewährleistet der Neuen Bank AG die Lieferung von Ersatz- und Ausbauteilen für das Werk (inkl. Hardware) zu marktüblichen Bedingungen während mindestens sechs (6) Jahren nach Abnahme (Ziffer 32).
- 34.3 18.3 Die Firma wartet und pflegt auf Verlangen von Neue Bank AG das Werk (z.B. Hardware sowie Standard- und Individualsoftware) während mindestens vier (4) Jahren nach Ablauf der Gewährleistungsfrist. Die dabei erstellten Werke wie z.B. Releases, Up-dates, Upgrades beurteilen sich nach Ziffer 7.1.

35 Mängelrüge Werk

- 35.1 Mängel müssen innert vernünftiger Frist nach Entdeckung und innerhalb der Gewährleistungsfrist gerügt werden.
- 35.2 Arglistig verschwiegene Mängel können während zehn (10) Jahren ab Abnahme geltend gemacht werden.

36 Verzug Werk

- 36.1 Die Firma kommt bei Nichteinhalten der im Vertrag definierten Termine für harte Meilensteine ohne weiteres in Verzug, sofern das Verschulden der Verzögerung nicht nachweislich durch die Neue Bank AG begründet ist. Im Falle von weichen Meilensteinen kommt die Firma erst bei Nichteinhalten einer von der Neuen Bank AG gesetzten angemessenen Nachfrist in Verzug.
- 36.2 Kommt die Firma in Verzug, schuldet sie Neue Bank AG die Bezahlung einer Konventionalstrafe von Nullkomma-zwei (0.2) Prozent der Vergütung pro Verspätungstag,

jedoch mindestens CHF 100 pro Tag und höchstens zwanzig (20) Prozent der im Vertrag vereinbarten Vergütung.

- 36.3 Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit die Firma nicht von der Erfüllung respektive Einhaltung ihrer vertraglichen Verpflichtungen, sie wird aber auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.
- 36.4 Kommt die Firma in Verzug, setzt die Neue Bank AG eine angemessene Nachfrist an. Ist die Firma nach Ablauf der Nachfrist immer noch in Verzug, kann die Neue Bank AG vom Vertrag zurücktreten. Ist die Firma so stark in Verzug, dass eine Nachfrist von vorneherein nutzlos erscheint, kann die Neue Bank AG sogleich vom Vertrag zurücktreten. Im Falle eines Rücktrittes, wird der Vertrag rückabgewickelt. Wahlweise kann die Neue Bank AG auch bereits abgenommene Teilwerke gegen entsprechende Vergütung behalten.

37 Rücktrittsrecht Werk

- 37.1 Die Neue Bank kann bei erfolglosem zweiten Abnahmeversuch (Ziffer 32) vom Vertrag zurücktreten.
- 37.2 Im Übrigen kann die Neue Bank AG jederzeit gegen vollständige Schadloshaltung der Firma vom Vertrag zurücktreten.

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen kommen immer zur Anwendung bei vereinbarten Leistungselementen mit wartungs- und pflegerechtlichem Charakter:

38 Umfang Wartungs- und Pflegeleistungen

- 38.1 Die Wartung von Hardware umfasst Instandhaltung (insb. vorbeugende Wartung zur Aufrechterhaltung der Betriebstüchtigkeit) und Instandsetzung durch Reparatur und Austausch schadhafter Teile (Behebung von Störungen und Fehlern zur Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit). Ausgetauschte Teile gehen mit der Übergabe ins Eigentum der Neuen Bank AG über.
- 38.2 Die Pflege von Software umfasst die Störungsbehebung sowie die Korrektur von Programmfehlern. Resultierende neue Funktionalitäten und entsprechende Nutzungsrechte sind in der Vergütung des Vertrages enthalten.
- 38.3 Auf Verlangen der Neuen Bank AG und gegen separate Vergütung:
- umfasst die Pflege auch die notwendigen Anpassungen der Software an von der Neuen Bank geänderten Betriebs-, Datenbank- und Trägersystemen;
 - Behebt die Firma auch Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für welche die Neue Bank AG oder Dritte einzustehen haben.
 - Hat sich die Firma zur Wartung der Hardware und/oder zur Pflege der Software verpflichtet, so erklärt sie sich bereit, diese Leistungen über die gesamte vorgesehene Einsatzdauer bei der Neuen Bank AG sicherzustellen. Sofern der Vertrag keine abweichende Regelung enthält, beträgt die Einsatzdauer mindestens (6) sechs Jahre.
- 38.4 Die Firma orientiert Neue Bank AG regelmässig über technische Verbesserungen und die Weiterentwicklung der Software, die für die Wartung und Pflege von Interesse sein können. Insbesondere macht sie Neue Bank auf Folgen der weiterentwickelten Software für die betroffene Hardware aufmerksam. Der Einbau technischer Verbesserungen und die Lieferung oder Installation weiterentwickelter Software durch die Firma darf nur mit Zustimmung durch Neue Bank AG erfolgen.

39 Ausführung Wartungs- und Pflegeleistungen

- 39.1 Die Firma klärt Neue Bank AG rechtzeitig über Tatsachen und Umstände auf, welche Wartung und Pflege wesentlich erleichtern, verbilligen, erschweren oder verunmöglichen.
- 39.2 Neue Bank AG gewährt der Firma den notwendigen Zugang zu ihren Räumlichkeiten und sorgt nach Absprache für die notwendige Stromversorgung und Netzwerkanschlüsse sowie Materialräume und Arbeitsplätze.
- 39.3 Neue Bank stellt der Firma die entsprechend nötige Systemdokumentation sowie andere systembezogene Unterlagen zur Verfügung.

40 Importvorschriften/Exportbeschränkung Wartungs- und Pflegeleistungen

40.1 Die Firma gewährleistet die Einhaltung Exportbeschränkungen und Importvorschriften vom Herkunfts- bis zum Lieferort gemäss Vertrag. Die Firma informiert Neue Bank AG über Exportbeschränkungen des Herkunftslandes.

41 Bereitschafts-, Reaktions-, Interventions- und Störungsbehebungszeiten Wartungs- und Pflegeleistungen

41.1 Bereitschaftszeit: Die Firma erbringt ihre Leistungen während der im Vertrag vereinbarten Bereitschaftszeit. Sie hält einwandfreies Ersatz-, Arbeits- und Messmaterial in ausreichendem Masse zur Verfügung.

41.2 Auf Verlangen von Neue Bank AG und gegen separate Vergütung setzt die Firma ihre Arbeiten auch ausserhalb der Bereitschaftszeiten fort.

41.3 Reaktionszeit: Innerhalb dieser Zeitperiode nach der ersten Kontaktaufnahme durch Neue Bank AG erfolgt eine erste (nicht automatisierte) Antwort von einem Systemspezialisten der Firma per Telefon, e-mail oder Fax.

41.4 Interventionszeit: Spätestens zu dieser Zeit erfolgt ein erstes Eingreifen durch einem Systemspezialisten der Firma, um das Problem zu lösen.

41.5 Störungsbehebungszeit: Späteste Zeit, zu welcher das Problem erfolgreich beseitigt wurde und das System wieder eine Gebrauchsfähigkeit und Funktionstüchtigkeit entsprechend dem Vertrag aufweist.

42 Rapport Wartungs- und Pflegeleistungen

42.1 Die Firma erstellt umgehend nach Abschluss der Leistungen einen Rapport, welcher von beiden Parteien visiert wird. Der Rapport nennt den genauen Zeitpunkt des Wartungs- oder Pflegebeginns, die gewartete Hardware oder gepflegte Software, die ersetzten Teile/Komponenten, die Korrekturarbeiten und die Dauer des Einsatzes. Der Rapport gibt zusätzlich Auskunft über die Zeit und das Datum von Störungsmeldungen, den Zeitpunkt der Wiederherstellung der Betriebstüchtigkeit, die Störungsursachen sowie den dadurch bedingten Anpassungsbedarf an der Dokumentation und gegebenenfalls an dem hinterlegten Quellcode.

43 Quellcode Wartungs- und Pflegeleistungen

43.1 Falls die Firma die Leistungserbringung insbesondere infolge Pfändung, drohendem Konkurs, Nachlassverfahren oder aus anderen Gründen nicht mehr selber erfüllen kann, ist die Neue Bank AG berechtigt, die Leistungen selber auszuführen oder durch einen Dritten erbringen zu lassen. In diesem Fall ist die Neue Bank AG berechtigt, auf den betreffenden Quellcode zuzugreifen. Zur Absicherung der Herausgabepflichten des Quellcode kann die Neue Bank AG während der Vertragsdauer jederzeit verlangen, dass dieser auf Kosten der Firma bei einer vertrauenswürdigen Firma oder durch technische Massnahmen geschützt auf einem von der Neuen Bank AG bezeichneten System hinterlegt und auf aktuellem Stand gehalten wird.

44 Vergütung und Zahlungsbedingungen Wartungs- und Pflegeleistungen

44.1 Die Firma erbringt die vertraglichen Leistungen zu einer festen, wiederkehrenden Vergütung oder nach Aufwand.

44.2 Ein Arbeitstag besteht aus 8 Arbeitsstunden. Die Neue Bank AG erwartet jedoch grundsätzlich einen der Tätigkeit entsprechenden und erforderlichen Arbeitseinsatz. Ein Arbeitseinsatz von mehr als 8 Stunden pro Tag erfordert die vorherige schriftliche Bestätigung des Auftraggebers der Neuen Bank AG. Liegt der geleistete Arbeitseinsatz unter 8 Stunden, so wird die effektiv geleistete Arbeitszeit vergütet. Reisezeit gilt nicht als Arbeitszeit.

44.3 Die Vergütung beinhaltet alle Leistungen, die zur gehörigen Leistungserbringung notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind insbesondere Ersatzteil-, Installations-, Test- und Dokumentationskosten,

Korrektur- und Anpassungskosten, Fernwartung, Verpackungs-, Transport-, Reise- und Versicherungskosten, Spesen sowie öffentlichen Abgaben wie Steuern und Zölle.

44.4 Vom Vertrag oder diesen AGB abweichende Regelungen in Time Sheets haben nur dann Gültigkeit, wenn diese vom Auftraggeber der Neuen Bank AG schriftlich genehmigt wurden.

44.5 Die Vergütung von Pikett-Dienstleistungen sind gesondert zu vereinbaren.

44.6 Die Firma kann unter Einhaltung einer dreimonatigen Ankündigungsfrist auf Anfang des nächsten Kalenderjahres eine Anpassung der Vergütung verlangen, jedoch höchstens im Rahmen der Entwicklung des Schweizerischen Landesindex für Konsumentenpreise im laufenden Kalenderjahr.

44.7 Fällige Zahlungen leistet Neue Bank AG innert dreissig (30) Tagen nach Erhalt der Rechnung der Firma.

45 Gewährleistung Wartungs- und Pflegeleistungen

45.1 Die Firma gewährleistet eine sorgfältige, fachgerechte und erfolgreiche Erbringung ihrer Leistungen.

46 Verzug Wartungs- und Pflegeleistungen

46.1 Die Firma kommt bei Nichteinhalten der im Vertrag definierten Bereitschafts-, Reaktions-, Interventions- und Störungsbehebungszeit oder Termine ohne weiteres in Verzug.

46.2 Kommt die Firma bei der Störungsbehebung eines Fehlers mit Priorität „critical“ in Verzug, schuldet sie Neue Bank AG die Bezahlung einer Konventionalstrafe von CHF 100 pro Stunde, insgesamt aber höchstens 25% einer Jahresvergütung. Ein Fehler mit der Priorität „Critical“ ist ein Ausfall, der die Software / Hardware zum Absturz bringt und die einzige Lösung in der Wiederherstellung des vorherigen Systemzustands bzw. "Release" besteht, bis ein neuer "Patch" oder "Release" bereitgestellt ist. Der Fehler beeinträchtigt die Nutzung der Anwendung / des Services in wesentlicher Weise, die unverzügliche Aufmerksamkeit / Reaktion erfordert.

46.3 Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit die Firma nicht von der Erfüllung resp. Einhaltung ihrer vertraglichen Verpflichtungen, sie wird aber auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.

46.4 Kommt die Firma bei der Störungsbehebung eines Fehlers mit Priorität „critical“ innerhalb eines Monats zweimal oder innerhalb eines Jahres drei Mal in Verzug, kann die Neue Bank AG vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten.

47 Vertragsdauer Wartungs- und Pflegeleistungen

47.1 Ist der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, so kann er unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwölf Monaten durch die Firma oder durch Neue Bank AG auf das Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Die Kündigung kann sich seitens beider Partner auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken.

47.2 Bei schwerwiegender Vertragsverletzung kann der Vertrag per sofort gekündigt werden. Die Vergütung für bereits erbrachte Leistungen berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.

47.3 Bei der Vertragsbeendigung verpflichtet sich die Firma Neue Bank AG alle den Vertrag betreffenden Unterlagen und Daten (physische und elektronische) umgehend und ohne Kostenfolge zurückzugeben, ohne Kopien davon zurückzubehalten. Ferner verpflichtet sich die Firma, von Neue Bank AG erhaltene technische Einrichtungen zurückzugeben.

Die nachfolgenden Geschäftsbedingungen kommen immer zur Anwendung bei vereinbarten Leistungselementen mit Service- bzw. Cloud- Charakter:

48 Ausführung Service und Cloud-Dienstleistungen

48.1 Der Service der Firma umfasst je nach konkreter vertraglicher Vereinbarung die Bereitstellung bzw. den Betrieb einer Applikation („Software as a Service“), einer IT-Infrastruktur („Infrastructure as a Service“), einer IT-Plattform (Platform as a Service) oder eines Business Prozesses (Business Process as a Service) auch subsumiert unter «Cloud Service», welche durch Neue Bank AG über eine Internet- oder sonstige Telekommunikationsverbindung genutzt wird. Der Service beinhaltet auch das Recht zur Nutzung der

Anwenderdokumentation. Neue Funktionalitäten der lizenzierten Services und entsprechende Nutzungsrechte sind in der vereinbarten Vergütung eingeschlossen.

- 48.2 Auf Verlangen von Neue Bank AG und gegen separate Vergütung behebt die Firma Störungen, welche auf Umstände zurückzuführen sind, für welche Neue Bank AG einzustehen hat.
- 48.3 Die Firma ist bereit den Betrieb des betreffenden Cloud Service über die gesamte vorgesehene Einsatzdauer sicherzustellen. Sofern der Vertrag keine abweichende Regelung enthält, beträgt die Einsatzdauer mindestens (6) sechs Jahre.
- 48.4 Die Firma orientiert Neue Bank AG regelmässig über technische Verbesserungen und die Weiterentwicklung des Cloud Service.

49 Datenspeicherung und -sicherung Service und Cloud-Dienstleistungen

- 49.1 Die Standorte von Datenservern, welche zur Speicherung von Daten der Neuen Bank AG verwendet werden, werden im Vertrag eindeutig festgelegt und müssen die zu diesem Zeitpunkt geltenden regulatorischen Vorgaben der FMA und der FINMA erfüllen. Eine Änderung der definierten Standorte ist nur nach vorgängiger schriftlicher Zustimmung durch Neue Bank zulässig.
- 49.2 Neue Bank AG kann auf die gespeicherten Daten innerhalb der vereinbarten Nutzungszeit jederzeit zugreifen. Die Firma verzichtet auf ein allfälliges Retentionsrecht. Für die Speicherung und Verarbeitung von Daten ist ausschliesslich Neue Bank AG verantwortlich.
- 49.3 Die Firma ist für die Sicherung der auf dem Cloud Service gespeicherten Daten von Neue Bank AG verantwortlich. Die Intervalle der Datensicherung und deren Aufbewahrungsdauer sind im Vertrag geregelt. Nach Ablauf dieser Aufbewahrungsfrist kann die Firma die gespeicherten Daten überschreiben. Die Firma wird der Neuen Bank AG auf deren Verlangen hin jederzeit und unverzüglich, spätestens aber bei Vertragsbeendigung, eine Kopie der auf dem Cloud Service gespeicherten Daten herausgeben. Die Herausgabe der Daten erfolgt nach Absprache zwischen den Vertragsparteien auf einem geeigneten Datenträger und in einem geeigneten Format sowie kostenlos. Die Firma wird die auf dem Datenserver gespeicherten Daten der Neuen Bank AG frühestens nach der im Zusammenhang mit der Vertragsbeendigung erfolgten Übergabe der Daten an Neue Bank AG löschen, sofern die Neue Bank AG der Firma nicht innerhalb sechzig (60) Tagen nach Übergabe mitteilt, dass die ihr übergebenen Daten nicht lesbar oder nicht vollständig sind. Das Unterbleiben der Mitteilung gilt als Zustimmung zur Löschung der Daten. Nach erfolgter Zustimmung durch Neue Bank AG zur Löschung der Daten löscht die Firma sämtliche Daten. Nach vollständiger Löschung sämtlicher Daten bestätigt die Firma dies der Neuen Bank AG schriftlich.
- 49.4 Die Firma stellt der Neuen Bank AG auf deren Wunsch eine Transferschnittstelle für die bei ihr gespeicherten Daten auf einen Datenserver, der von der Neuen Bank AG zur Verfügung gestellt wird, zur Verfügung. Die von der Neuen Bank AG zur Verfügung gestellte Speicherkapazität und die Spezifikation des Datenservers sind im Vertrag geregelt. Die Übertragung der Daten auf den Datenserver erfolgt nach Absprache zwischen den Vertragsparteien.

50 Offenlegung Service und Cloud-Dienstleistungen

- 50.1 Neue Bank AG hat das Recht, die Bestimmungen des Vertrages mit der Firma gegenüber ihren Endnutzern sowie gegenüber dem leichtensteinischen sowie dem schweizerischen und den EU Datenschutzstellen offen zu legen.

51 Bereitschafts-, Reaktions-, Interventions- und Störungsbehebungszeiten Service- und Cloud-Dienstleistungen

- 51.1 Bereitschaftszeit: Die Firma erbringt den Service entsprechend der im Vertrag vereinbarten Bereitschaftszeit.

- 51.2 **Wartungszeit:** Die Firma führt Wartungen während der im Vertrag vereinbarten Wartungszeit durch. Sie hält einwandfreies Ersatz-, Arbeits- und Messmaterial in ausreichendem Masse zur Verfügung.
- 51.3 Auf Verlangen von der Neuen Bank AG und gegen separate Vergütung setzt die Firma die Wartung auch ausserhalb der Wartungszeiten fort.
- 51.4 **Störungsbehebungszeit:** Späteste Zeit, zu welcher das Problem erfolgreich beseitigt wurde und der Service wieder eine Gebrauchsfähigkeit und Funktionstüchtigkeit entsprechend dem Vertrag aufweist.

52 Rapport Service- und Cloud-Dienstleistungen

- 52.1 Die Firma erstellt umgehend nach Bereitstellung des Service einen Rapport über die Bereitschaft des Service, welcher von beiden Parteien visiert wird. Bei Störungsmeldungen wird ein Rapport erstellt der Auskunft gibt über die Zeit und das Datum, den Zeitpunkt der Wiederherstellung des Service, die Störungsursachen sowie den dadurch bedingten Anpassungsbedarf an der Dokumentation und gegebenenfalls an dem hinterlegten Source-Code.

53 Quellcode Service- und Clouddienstleistungen

- 53.1 Falls die Firma die Cloud Services insbesondere infolge Pfändung, drohendem Konkurs, Nachlassverfahren oder aus anderen Gründen nicht mehr zur Verfügung stellen, betreiben und warten kann, ist Neue Bank AG berechtigt, auf den Quellcode der betreffenden Applikationen zuzugreifen. Zur Absicherung der Herausgabepflicht dieses Quellcodes kann die Neue Bank AG jederzeit verlangen, dass dieser bei einem unabhängigen Dritten oder durch technische Massnahmen geschützt auf einem von Neue Bank AG bezeichneten System hinterlegt und auf aktuellem Stand gehalten wird. Die Kosten hierfür werden von der Firma getragen.

54 Vergütung und Zahlungsbedingungen Service- und Clouddienstleistungen

- 54.1 Die Firma erbringt den Service zu einer festen, wiederkehrenden Vergütung oder zu einer variablen Vergütung gemäss tatsächlichem Leistungsbezug.
- 54.2 Die Vergütung beinhaltet alle Leistungen, die zur gehörigen Erbringung des Service notwendig sind. Durch die Vergütung abgedeckt sind unter anderem Versicherungskosten und öffentliche Abgaben wie Steuern und Zölle.
- 54.3 Fällige Zahlungen leistet die Neue Bank AG innert dreissig (30) Tagen nach Erhalt der Rechnung.

55 Gewährleistung Service- und Cloud-Dienstleistungen

- 55.1 Die Firma gewährleistet, dass die Applikation während der Nutzungszeiten bei vertragsgemässer Nutzung die im Vertrag beschriebenen Funktionen erfüllt. Andernfalls liegt ein gewährleistungspflichtiger Mangel des Service vor („Mangel“). Als Mangel gilt auch die Unterschreitung der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit der Applikation.

56 Mängelrüge Service- und Cloud-Dienstleistungen

- 56.1 Mängel müssen von der Neuen Bank AG innerhalb angemessener Frist nach deren Entdeckung gerügt werden. Die Neue Bank AG trifft keine Prüfungsobliegenheiten.
- 56.2 Arglistig verschwiegene Mängel können während zehn (10) Jahren ab Entdeckung geltend gemacht werden.

57 Mängelbehebung Service- und Cloud-Dienstleistungen

- 57.1 Mängel des Service werden nach Absprache mit Neue Bank AG behoben.
- 57.2 Schlägt die Nachbesserung oder Ersatzlieferung zweimal fehl, ist Neue Bank AG berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten.

58 Verzug Service- und Cloud-Dienstleistungen

- 58.1 Die Firma kommt bei Nichteinhalten der im Vertrag definierten Termine und Verfügbarkeiten ohne weiteres in Verzug.
- 58.2 Kommt die Firma in Verzug (insb. Verfügbarkeit), und ist im Vertrag keine anderslautende Regelung vereinbart, schuldet sie der Neuen Bank AG die Bezahlung einer Konventionalstrafe gemäss der folgenden Regelung. Die Konventionalstrafe wird anhand der im Vertrag vereinbarten Verfügbarkeit

berechnet. Pro halbes (1/2) Prozent Abweichung schuldet die Firma der Neuen Bank AG eine Monatsvergütung, jedoch höchstens bis zur jeweiligen Jahresvergütung.

- 58.3 Die Bezahlung der Konventionalstrafe befreit die Firma nicht von der Erfüllung resp. Einhaltung ihrer vertraglichen Verpflichtungen, sie wird aber auf den zu leistenden Schadenersatz angerechnet.
- 58.4 Kommt die Firma in drei aufeinanderfolgenden Monaten in Verzug, kann die Neue Bank AG vom Vertrag ganz oder teilweise zurücktreten.

59 Vertragsdauer und Kündigung Service- und Cloud-Dienstleistungen

- 59.1 Ist der Vertrag auf unbestimmte Zeit abgeschlossen, kann er unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von zwölf (12) Monaten durch die Firma und einem Monat durch die Neue Bank per Ende eines Kalendermonats gekündigt werden. Die Kündigung kann sich seitens beider Partner auch nur auf einzelne Teile des Vertrages erstrecken.
- 59.2 Bei schwerwiegender Vertragsverletzung kann der Vertrag per sofort gekündigt werden. Die Vergütung für bereits erbrachte Leistungen berechnet sich in diesem Fall pro rata temporis. Schadenersatzansprüche bleiben vorbehalten.
- 59.3 Bei Vertragsbeendigung verpflichtet sich die Firma der Neuen Bank AG alle den Vertrag betreffenden Unterlagen und Daten (physische und elektronische) umgehend und ohne Kostenfolge zurückzugeben, ohne Kopien davon zurückzubehalten. Ferner verpflichtet sich die Firma alle erhaltenen technischen Einrichtungen zurückzugeben und Daten auf Systemen der Firma nach Massgabe der Neuen Bank AG zu löschen.