



Stable. Secure. Up to Date. [Remote-Managed.](#)

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

# Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

## D-Light Tech Doerflinger

*(B2B - Remote Managed IT Services & Support)*

### 1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für alle gegenwärtigen und künftigen Dienstleistungen von **D-Light Tech Doerflinger** (nachfolgend "**D-Light Tech**" genannt) gegenüber Geschäftskunden (B2B). Abweichende Bedingungen des Kunden finden keine Anwendung, sofern sie nicht ausdrücklich schriftlich vereinbart wurden.

### 2. Vertragsgegenstand

D-Light Tech erbringt IT-Dienstleistungen im Bereich Managed IT Services, Wartung, Betrieb und Support von IT-Systemen. Geschuldet ist eine fachgerechte Dienstleistung nach vereinbartem Leistungsumfang, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher oder technischer Erfolg. Die Beschaffung von Hard- und Software erfolgt direkt durch den Kunden bei Dritten; der Anbieter übernimmt hierbei lediglich eine beratende oder vermittelnde Funktion. Voraussetzung für die Erbringung der monatlichen Managed Services ist ein einmaliges, kostenpflichtiges Onboarding. Ziel des Onboardings ist die Herstellung eines definierten Soll-Zustands der IT-Infrastruktur des Kunden.

### 3. Elektronischer Vertragsabschluss und Formschriften

#### 3.1. Gleichstellung zur eigenhändigen Unterschrift

Um einen vollständig digitalen Workflow zu gewährleisten, setzen wir auf Verfahren, die der eigenhändigen Unterschrift rechtlich gleichgestellt sind. Durch den Einsatz der Qualifizierten Elektronischen Signatur (QES) gemäß der eIDAS-Verordnung erfüllen wir die höchsten Sicherheitsstandards. Dies garantiert nicht nur die Integrität des Dokuments, sondern stellt auch sicher, dass die Identität der Vertragspartner zweifelsfrei nachgewiesen ist und die digitale Unterschrift vor Gericht dieselbe Beweiskraft wie eine handschriftliche Signatur besitzt.

#### 3.2. Verzicht auf die gesetzliche Schriftform

Durch die konsequente Nutzung digitaler Abschlussmöglichkeiten verzichten wir bewusst auf die klassische, papiergebundene Schriftform. Dies eliminiert langwierige Postlaufzeiten, senkt die Abbruchquoten im Vertriebsprozess und schont durch den Wegfall von Druck- und Archivierungskosten Ressourcen. Der gesamte Prozess wird durch einen medienbruchfreien digitalen Pfad ersetzt, der den Vertragsabschluss für alle Beteiligten ortsunabhängig, in Echtzeit und rechtssicher ermöglicht.

## 4. Leistungsumfang

Der konkrete Leistungsumfang ergibt sich aus dem individuell abgeschlossenen Servicevertrag, dem jeweiligen Service Sheet sowie dem vereinbarten Service Level Agreement (SLA). Nachträgliche Änderungen oder Erweiterungen des Leistungsumfangs bedürfen der Textform (z. B. E-Mail) und werden gemäss aktuellem Stundensatz verrechnet, sofern nicht anders vereinbart. Leistungen, die nicht ausdrücklich vereinbart sind, gelten als nicht geschuldet.

## 5. Onboarding

Die Erbringung der Managed Services setzt den einmaligen Bezug eines Onboarding-Pakets (Starter, Standard, Extended oder Individual) voraus. Die Wahl des Pakets richtet sich nach Komplexität und Grösse der Infrastruktur und wird im Angebot verbindlich festgelegt.

Zur Klarstellung gilt folgende Zuordnung der Paketstufen:

- Onboarding-Paket Starter entspricht der Managed-Services-Stufe Light
- Onboarding-Paket Standard entspricht der Managed-Services-Stufe Basic
- Onboarding-Paket Extended entspricht der Managed-Services-Stufe Premium
- Onboarding-Paket Individual entspricht der Managed-Services-Stufe Individual

### 5.1. Leistungsumfang & Behebung

Das Onboarding dient der Bestandsaufnahme, Dokumentation und Einrichtung der Service-Schnittstellen. Werden während des Onboardings Mängel oder Sicherheitslücken identifiziert, erfolgt deren Behebung – sofern innerhalb der maximalen Stundenzahl des gewählten Pakets (Ziffer 5.2) möglich – im Rahmen des Onboardings. Übersteigt die Behebung diesen zeitlichen Rahmen, wird der Mehraufwand gemäss Ziffer 5.3 als Zusatzaufwand zum aktuellen Stundensatz verrechnet.

### 5.2. Abrechnung

Die Onboarding-Pakete Starter, Standard und Extended werden zum Fixpreis gemäss Servicevertrag abgerechnet (Inklusive-Stunden: Starter 2h, Standard 6h, Extended 10h). Sollte der tatsächliche Aufwand aufgrund der IT-Umgebung des Kunden darüber hinausgehen, können zusätzliche Leistungen nach Aufwand zum gültigen Stundensatz verrechnet werden. Das Paket 'Individual' erfolgt nach tatsächlichem Aufwand zum aktuellen Stundensatz.

### 5.3. Mehraufwand bei Fixpreisen

Übersteigt der tatsächliche Aufwand aufgrund von Altlasten, fehlender Dokumentation oder technischen Mängeln die maximale Stundenzahl des Pakets um mehr als 10 %, wird der Mehraufwand nach Rücksprache zum aktuellen Stundensatz verrechnet oder ein Paket-Upgrade vorgenommen.

#### 5.4. Mitwirkung

Der Kunde verpflichtet sich, dem Anbieter während des Onboardings vollständigen Zugriff auf alle Systeme, Passwörter und Dokumentationen Dritter (z. B. Provider) zu gewähren.

### 6. Offboarding

#### 6.1. Unterstützung bei Übergabe

Nach Kündigung des Vertrages unterstützt der Anbieter den Kunden bei der Rückübertragung der Daten und der Übergabe der Systemhoheit (Offboarding). Dies umfasst die kontrollierte Deaktivierung der Service-Schnittstellen (RMM, Monitoring etc.) sowie die gesammelte Übergabe der aktuellen Systemdokumentation und Zugangsdaten in digitaler Form.

#### 6.2. Massgebliches Service-Paket

Die Durchführung und Abrechnung des Offboardings richtet sich nach dem zum Zeitpunkt der Vertragsbeendigung aktiven Service- bzw. Managed-Services-Paket des Kunden gemäss Ziffer 5.

#### 6.3. Vergütung

Die Abrechnung erfolgt zum Fixpreis gemäss der zum Zeitpunkt der Kündigung gültigen Preisliste. Wurde ein Individual Onboarding durchgeführt, erfolgt auch das Offboarding nach tatsächlichem Aufwand zum aktuell gültigen Stundensatz, sofern im Einzelangebot keine abweichende Pauschale vereinbart wurde.

#### 6.4. Zurückbehaltungsrecht

Die finale Übergabe der Zugangsdaten und Dokumentationen erfolgt nach vollständiger Begleichung aller offenen Forderungen aus dem Vertragsverhältnis, einschliesslich der Offboarding-Pauschale.

#### 6.5. Haftungsübergang

Mit dem Abschluss des Offboardings (Zeitpunkt der Übergabe der Systemhoheit) endet jegliche Verantwortlichkeit und Haftung des Anbieters für die IT-Systeme des Kunden.

## **7. Servicezeiten und Reaktionszeiten**

### **7.1. Definition der Servicezeiten**

Die regulären Servicezeiten von D-Light Tech sind Montag bis Freitag, jeweils von 16:00 bis 22:00 Uhr (MEZ/MESZ). An gesetzlichen Schweizer Feiertagen (am Sitz von D-Light Tech) sowie während angekündigter Betriebsferien stehen die Dienstleistungen nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.

### **7.2. Leistungsumfang der Pakete**

Der konkrete Leistungsumfang (Inklusivstunden, maximale Anzahl an Clients und Servern) richtet sich nach dem gewählten Service-Paket (Light, Basic oder Premium) gemäss Servicevertrag. Mehrleistungen, die über das definierte Kontingent hinausgehen, werden zum aktuellen Stundensatz verrechnet.

### **7.3. Reaktionszeiten**

Die vereinbarten Reaktionszeiten (SLA) beziehen sich ausschliesslich auf die unter Ziffer 7.1 definierten Servicezeiten. Eine Reaktion erfolgt somit nur während der aktiven Servicefenster.

### **7.4. Priorisierung und Bearbeitung**

D-Light Tech priorisiert Supportanfragen (P1 bis P3) nach eigenem fachlichem Ermessen gemäss den im SLA festgelegten Kriterien. Reaktionszeiten bezeichnen den Beginn der Bearbeitung durch D-Light Tech, nicht die vollständige Behebung einer Störung

### **7.5. Best-Effort & Drittverschulden**

D-Light Tech erbringt alle Leistungen im Rahmen eines "Best-Effort"-Ansatzes. Eine Garantie für eine erfolgreiche Störungsbehebung innerhalb einer bestimmten Zeitspanne wird nicht abgegeben, insbesondere wenn die Ursache im Verantwortungsbereich von Drittanbietern (z. B. Softwarehersteller, Internetprovider) liegt.

### **7.6. Geplante Abwesenheiten & Krankheit**

D-Light Tech ist berechtigt, die Servicezeiten für bis zu 25 Werktage pro Jahr (Ferien/Weiterbildung) nach vorheriger Ankündigung (30 Tage) auszusetzen. Bei unvorhersehbarer Verhinderung (Krankheit/Unfall) ruhen die SLA-Verpflichtungen; D-Light Tech informiert den Kunden hierüber unverzüglich.

### **7.7. Notfallkontakt**

Kunden des Premiumpakets haben Anspruch auf telefonische Unterstützung über den Notfallkontakt ausserhalb der regulären Servicezeiten ohne zusätzliche Kosten, sofern es sich um eine kritische Störung handelt.

Für Kunden des Basic-Pakets besteht die Möglichkeit, den Notfallkontakt gegen Verrechnung nach Aufwand zu nutzen. Der Notfallkontakt ist ausschliesslich für kritische Störungen (z. B. Totalausfall von Systemen) vorgesehen. Erfolgt eine Kontaktaufnahme über den Notfallkontakt ohne Vorliegen einer kritischen Störung, behält sich D-Light Tech vor, den entstandenen Aufwand zu verrechnen. Jeder kostenpflichtige Einsatz wird mit mindestens 30 Minuten verrechnet. Darüber hinaus erfolgt die Abrechnung nach effektivem Aufwand zum jeweils gültigen Notfall-Stundensatz.

Eine Verfügbarkeit oder garantierte Reaktionszeit ausserhalb der definierten Servicezeiten wird nicht zugesichert.

## **8. Mitwirkungspflichten des Kunden**

Der Kunde erkennt an, dass die Erbringung der IT-Dienstleistungen auf einer engen Kooperation beruht. Er verpflichtet sich, einen fachlich entscheidungsbefugten Ansprechpartner zu benennen, alle erforderlichen Informationen, Zugänge und Unterlagen rechtzeitig bereitzustellen sowie Änderungen an der IT-Umgebung unverzüglich mitzuteilen.

Ausserdem verpflichtet er sich insbesondere für folgende Themen:

### **8.1. Remote-Infrastruktur**

Da D-Light Tech ausschliesslich remote tätig ist, sorgt der Kunde auf eigene Kosten für eine stabile Internetverbindung und stellt den erforderlichen Systemzugriff (z. B. VPN, RMM-Agent) sicher.

### **8.2. Physische Unterstützung**

Der Kunde verpflichtet sich, einfache physische Handlungen vor Ort (z. B. Neustart von Hardware, Prüfung von Kabelverbindungen) nach Anweisung von D-Light Tech selbst oder durch qualifizierte Dritte vorzunehmen.

### **8.3. Bereitstellung**

Die für die Dienstleistung erforderliche Hardware sowie Software-Lizenzen sind vom Kunden rechtzeitig, auf eigene Rechnung und in funktionsfähigem Zustand bereitzustellen.

### **8.4. Folgen fehlender Mitwirkung**

Verzögerungen oder Mehraufwände infolge fehlender Mitwirkung gehen nicht zulasten von D-Light Tech und werden nach aktuellem Stundensatz verrechnet.

## 8.5. Datensicherung

Der Kunde trägt die unternehmerische Gesamtverantwortung für die ordnungsgemässe Sicherung seiner Daten. Sofern die Überwachung oder Durchführung der Datensicherung nicht ausdrücklich als kostenpflichtiger Managed Service vereinbart wurde, ist der Kunde für die Sicherung in den für sein Unternehmen angemessenen Intervallen und deren Überprüfung selbst verantwortlich. Erfolgt die Datensicherung als vereinbarter Managed Service, richtet sich das Sicherungsintervall nach dem jeweiligen SLA oder Einzelangebot. Auch bei vereinbarten Backup-Services beschränkt sich die Pflicht von D-Light Tech auf die fachgerechte Einrichtung und Überwachung des vereinbarten Dienstes. Wiederherstellungstests (Restore-Tests) sind nur geschuldet, sofern diese ausdrücklich als Bestandteil des vereinbarten Leistungsumfangs definiert wurden. Der Backup-Service umfasst ausschließlich die im Rahmen des Onboardings definierten Systeme. Trotz sorgfältiger Einrichtung und Überwachung kann ein vollständiger Schutz vor Datenverlust nicht garantiert werden.

## 9. Beizug von Dritten und Subunternehmern

### 9.1. Recht zur Beauftragung

D-Light Tech ist berechtigt, zur Erfüllung der vertraglichen Pflichten Hilfspersonen, freie Mitarbeiter oder spezialisierte Drittunternehmen (Subunternehmer) beizuziehen. Eine vorherige Zustimmung des Kunden ist hierfür nicht erforderlich.

### 9.2. Auswahl und Überwachung

D-Light Tech verpflichtet sich zur sorgfältigen Auswahl und Instruktion der beigezogenen Dritten gemäss Art. 398 Abs. 3 OR. Die Haftung für das Verschulden von beigezogenen Hilfspersonen wird im gesetzlich zulässigen Rahmen (Art. 101 Abs. 2 OR) wegbedungen.

### 9.3. Drittanbieter-Services

Soweit D-Light Tech im Rahmen der Managed Services Software-Lösungen oder Infrastruktur-Dienste von Drittanbietern (z. B. Microsoft 365, Cloud-Backup-Provider, RMM-Tools) einsetzt oder vermittelt, gelten ergänzend die Nutzungs- und Lizenzbedingungen dieser Anbieter. D-Light Tech haftet nicht für die Verfügbarkeit, Fehlerfreiheit oder Datenverarbeitungspraktiken dieser externen Anbieter.

## 10. Vergütung und Zahlungsbedingungen

### 10.1. Preisstellung

Die Vergütung richtet sich nach dem jeweiligen Servicevertrag oder dem Einzelangebot. Monatliche Servicepauschalen sowie Fixpreis-Pakete (z. B. Onboarding oder Offboarding) werden jeweils im Voraus in Rechnung gestellt. Die Erbringung dieser Leistungen setzt den vollständigen Zahlungseingang voraus. Variable Leistungen (z. B. Individual-Onboarding nach Aufwand oder zusätzlicher Support ausserhalb der Pauschale), werden monatlich nach Erbringung der Leistung rückwirkend in Rechnung gestellt, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde.

### 10.2. Zahlungsfrist

Sämtliche Rechnungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug zur Zahlung fällig. Nach Ablauf dieser Frist gerät der Kunde ohne Mahnung in Verzug (Art. 102 Abs. 2 OR). D-Light Tech ist berechtigt, Verzugszinsen in der gesetzlichen Höhe (5 % p.a.) sowie Mahngebühren zu erheben.

### 10.3. Leistungsverweigerungsrecht (Leistungsstopp)

Befindet sich der Kunde mit der Zahlung einer fälligen Forderung mehr als 14 Tage im Verzug, ist D-Light Tech berechtigt, die Erbringung sämtlicher Leistungen (inkl. Support, Monitoring und Sicherheitsupdates) nach vorheriger schriftlicher Ankündigung (per E-Mail ausreichend) einzustellen. Die Zahlungspflicht des Kunden für die laufenden Pauschalen bleibt während der Dauer der Sperrung bestehen.

### 10.4. Verrechnungsverbot

Der Kunde ist nicht berechtigt, fällige Zahlungen aufgrund von behaupteten Gegenansprüchen zurückzuhalten oder mit solchen zu verrechnen, es sei denn, die Gegenansprüche sind von D-Light Tech schriftlich anerkannt oder rechtskräftig gerichtlich festgestellt worden.

## 11. Höhere Gewalt

Als höhere Gewalt gelten Ereignisse, die von aussen kommen, unvorhersehbar sind und auch durch äusserste Sorgfalt nicht abgewendet werden können. Hierzu zählen insbesondere Naturkatastrophen, Krieg, Terrorismus, Epidemien/Pandemien, Sabotage, Streiks sowie staatliche Massnahmen oder Anordnungen.

### 11.1. Technische Infrastrukturausfälle

D-Light Tech haftet nicht für Leistungsausfälle oder Verzögerungen, die auf Störungen der öffentlichen Kommunikationsnetze, grossflächige Stromausfälle oder Ausfälle bei zentralen Cloud-Infrastruktur-Anbietern (z. B. Microsoft Azure, Google Cloud, AWS) zurückzuführen sind, sofern D-Light Tech diese nicht durch grobe Fahrlässigkeit selbst herbeigeführt hat.

### 11.2. Rechtsfolgen

Im Falle von höherer Gewalt ruhen die Leistungspflichten für die Dauer der Störung. Schadensersatzansprüche des Kunden aufgrund der Nichtverfügbarkeit der Services während dieser Zeit sind ausgeschlossen. Dauert das Ereignis länger als 30 Tage an, sind beide Parteien berechtigt, den Vertrag mit sofortiger Wirkung schriftlich zu kündigen. Bereits erbrachte Leistungen sind bis zum Zeitpunkt des Ereignisses zu vergüten.

## 12. Haftung und Gewährleistung

### 12.1. Ausschluss leichter Fahrlässigkeit

D-Light Tech haftet ausschließlich für Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten verursacht wurden. Die Haftung für leichte Fahrlässigkeit ist, soweit gesetzlich zulässig (Art. 100 Abs. 1 OR), vollumfänglich ausgeschlossen.

### 12.2. Haftung für Hilfspersonen

Die Haftung für das Verschulden von beigezogenen Hilfspersonen, freien Mitarbeitern oder Subunternehmern (gemäss Ziffer 9) wird im gesetzlich maximal zulässigen Rahmen (Art. 101 Abs. 2 OR) wegbedungen.

### 12.3. Summenbegrenzung

Die Haftung ist in jedem Fall auf die im jeweiligen Vertragsjahr vom Kunden tatsächlich bezahlte Vergütung begrenzt.

#### 12.4. Ausschluss indirekter Schäden

Jegliche Haftung für indirekte Schäden, Folgeschäden, entgangenen Gewinn, nicht realisierte Einsparungen, Betriebsunterbrechung sowie den Verlust oder die Wiederherstellung von Daten wird – soweit gesetzlich zulässig – ausgeschlossen.

#### 12.5. Drittanbieter

Eine Haftung für Leistungen und Verfügbarkeit von Drittanbietern (z. B. Cloud-, Hosting- oder Softwareanbieter wie Microsoft, Google, RMM-Provider) ist ausgeschlossen.

#### 12.6. Cybersecurity & Ransomware

Trotz Anwendung fachgerechter Sicherheitsmassnahmen ist ein absoluter Schutz vor Cyber-Angriffen technisch nicht möglich. D-Light Tech haftet nicht für Schäden durch kriminelle Handlungen Dritter (z. B. Hacking, Viren, Ransomware). Insbesondere ist die Übernahme von Lösegeldforderungen oder Schäden durch Systemstillstände infolge solcher Angriffe ausgeschlossen.

#### 12.7. Verjährung

Sämtliche Ansprüche des Kunden gegenüber D-Light Tech aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis verjähren innerhalb von 12 Monaten nach ihrer Entstehung, spätestens jedoch 12 Monate nach Beendigung des jeweiligen Einzelvertrags. Vorbehalten bleiben kürzere gesetzliche oder vertragliche Rügefristen.

### 13. Gewährleistungen und Störung

#### 13.1. Rechtsnatur der Leistung

Da D-Light Tech reine Dienstleistungen im Rahmen eines einfachen Auftrags gemäss Art. 394 ff. OR erbringt, besteht kein Anspruch auf Gewährleistung im werkvertraglichen Sinne. D-Light Tech sichert eine fachgerechte und sorgfältige Ausführung der Arbeiten nach dem aktuellen Stand der Technik zu, schuldet jedoch keinen bestimmten wirtschaftlichen oder technischen Erfolg.

#### 13.2. Umgang mit Störungen

Ein Incident (unvorhergesehene Störung des IT-Betriebs) stellt per se keinen Mangel der Dienstleistung von D-Light Tech dar. Die IT-Infrastruktur unterliegt aufgrund ihrer Komplexität und der Abhängigkeit von Drittkomponenten (Software, Hardware, Internet) einem allgemeinen Betriebsrisiko. Die Pflicht von D-Light Tech beschränkt sich darauf, gemeldete Incidents im Rahmen der vereinbarten Service Level Agreements (SLA) mit der gebotenen fachlichen Sorgfalt zu bearbeiten. Eine Garantie für die vollständige Vermeidung von Incidents oder eine Wiederherstellung innerhalb einer fixen Zeitspanne wird ausdrücklich nicht übernommen.

### 13.3. Anschluss bei Drittkomponenten

D-Light Tech übernimmt keine Gewähr für die dauerhafte und unterbrechungsfreie Verfügbarkeit von Software-Lizenzen, Cloud-Diensten oder Hardware-Komponenten, die vom Kunden bei Dritten beschafft wurden.

## 14. Datenschutz

### 14.1. Einhaltung des Schweizer Datenschutzgesetz (DSG)

D-Light Tech verpflichtet sich zur Einhaltung der Bestimmungen des Schweizer Datenschutzgesetzes (DSG). Personenbezogene Daten werden ausschliesslich im Rahmen der Vertragserfüllung und gemäss der Datenschutzerklärung auf der Website von D-Light Tech bearbeitet.

### 14.2. Auftragsverarbeitung (AVV)

Sofern D-Light Tech im Rahmen der Leistungserbringung (insb. Managed Services und Remote-Support) Zugriff auf personenbezogene Daten des Kunden hat, erfolgt dies auf Grundlage einer separaten Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV). Der Kunde bleibt als "Verantwortlicher" für die Rechtmässigkeit der Datenverarbeitung sowie für die Wahrung der Betroffenenrechte zuständig.

### 14.3. Fernwartungsprotokollierung

Der Kunde willigt ein, dass Zugriffe via Fernwartungssoftware zum Zweck der Nachvollziehbarkeit und Sicherheit systemseitig protokolliert werden.

### 14.4. Datenschutzhinweise

Informationen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Rahmen des elektronischen Vertragsabschlusses und der Identitätsprüfung finden Sie in unserer separaten Datenschutzerklärung.

## **15. Vertraulichkeit und Geheimhaltung**

### **15.1. Umfang der Geheimhaltung**

Beide Parteien verpflichten sich, sämtliche im Rahmen der Zusammenarbeit erlangten vertraulichen Informationen, Geschäftsgeheimnisse sowie Daten der jeweils anderen Partei zeitlich unbegrenzt geheim zu halten. Dies gilt insbesondere für Zugangsdaten, Passwörter, Netzwerkstrukturen sowie geschäftliche Interna des Kunden.

### **15.2. Zweckbindung**

D-Light Tech verwendet vertrauliche Informationen des Kunden ausschliesslich zur Erbringung der vereinbarten IT-Dienstleistungen. Eine Weitergabe an unbefugte Dritte ist untersagt.

### **15.3. Ausnahme bei Hilfspersonen**

Die Weitergabe von Informationen an beigezogene Dritte (gemäss Ziffer 9: Beizug von Dritten/Subunternehmern) ist zulässig, sofern diese zur Erfüllung des Vertrages notwendig ist und die Dritten ebenfalls zur Geheimhaltung verpflichtet wurden.

### **15.4. Gesetzliche Offenlegung**

Die Geheimhaltungspflicht besteht nicht, soweit eine gesetzliche oder behördliche Offenlegungspflicht besteht. In einem solchen Fall wird die betroffene Partei die andere Partei – sofern rechtlich zulässig – vorab informieren.

### **15.5. Nachverfolgbarkeit**

Da D-Light Tech ausschliesslich mittels Fernwartung tätig ist, verpflichtet sich D-Light Tech, die Zugriffe auf die Systeme des Kunden systemseitig zu protokollieren, um die Vertraulichkeit und Nachvollziehbarkeit der Bearbeitung zu gewährleisten.

## **16. Paketänderung (Upgrade / Downgrade)**

### **16.1. Upgrade auf höhere Paketstufe**

Ein Upgrade auf eine höhere Service- bzw. Managed-Services-Paketstufe ist jederzeit möglich. Das Upgrade wird auf den Beginn des folgenden Kalendermonats wirksam, sofern nichts anderes schriftlich vereinbart wurde. Mit dem Wirksamwerden des Upgrades beginnt die für die neue Paketstufe vorgesehene Mindestlaufzeit neu.

### **16.2. Downgrade auf tiefere Paketstufe**

Ein Downgrade auf eine tiefere Paketstufe ist erstmals nach Ablauf der jeweils geltenden Mindestlaufzeit möglich und bedarf einer Frist von 30 Tagen auf das Ende eines Kalendermonats. Das Downgrade wird auf den Beginn des folgenden Kalendermonats wirksam.

### **16.3. Anpassungsaufwand bei Downgrade**

Ein Downgrade erfordert grundsätzlich kein erneutes Onboarding. D-Light Tech ist jedoch berechtigt, den zur Anpassung der Serviceumgebung erforderlichen technischen oder administrativen Mehraufwand nach dem jeweils gültigen Stundensatz zu verrechnen.

### **16.4. Mindestbetriebs- und Sicherheitsbasis**

Ein Downgrade ist nur zulässig, sofern dadurch die technische Funktionsfähigkeit sowie die sicherheitsrelevante Mindestbasis des betreuten Systems nicht gefährdet wird. D-Light Tech ist berechtigt, ein Downgrade abzulehnen oder von zusätzlichen Schutzmassnahmen abhängig zu machen, sofern dies aus fachlicher Sicht erforderlich ist.

### **16.5. Relevanz für Offboarding**

Für die Bemessung des Offboardings gemäss Ziffer 5 ist die höchste in den letzten drei Monaten vor Vertragsbeendigung gültige Paketstufe massgeblich.

## **17. Vertragslaufzeit und Kündigung**

### **17.1. Beginn und Mindestlaufzeit**

Das Vertragsverhältnis beginnt mit dem im Servicevertrag genannten Datum. Es gilt die dort vereinbarte Mindestlaufzeit (je nach Paket 3, 6 oder 12 Monate). Während der Mindestlaufzeit ist die ordentliche Kündigung ausgeschlossen, sofern keine vorzeitige Vertragsauflösung gemäss Ziffer 17.3 erfolgt.

### **17.2. Automatische Verlängerung und ordentliche Kündigung**

Nach Ablauf der Mindestlaufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils einen weiteren Monat, sofern er nicht von einer Partei mit einer Frist von 30 Tagen auf das Ende eines Kalendermonats schriftlich (E-Mail ausreichend) gekündigt wird.

### **17.3. Vorzeitige Vertragsauflösung (Exit Fee)**

Der Kunde hat das Recht, den Vertrag jederzeit unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen auf das Ende eines Kalendermonats vorzeitig aufzulösen, auch während der Mindestlaufzeit. In diesem Fall wird eine pauschale Abgeltungsgebühr (Exit Fee) in der Höhe von zwei monatlichen Service-Pauschalen fällig. Diese Gebühr versteht sich als pauschalierter Schadenersatz für die vorzeitige Auflösung. Die Pflicht zur Zahlung des On- bzw. Offboarding-Pakets bleibt hiervon unberührt.

### **17.4. Ausserordentliche Kündigung aus wichtigem Grund**

Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt beiden Parteien vorbehalten. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine Partei schwerwiegend gegen Vertragspflichten verstösst oder der Kunde in qualifizierten Zahlungsverzug gemäss Ziffer 10.3 gerät.

### **17.5. Ordentliche Kündigung bei wirtschaftlicher oder technischer Unzumutbarkeit**

D-Light Tech ist berechtigt, das Vertragsverhältnis unter Einhaltung einer Frist von 60 Tagen auf das Ende eines Kalendermonats zu kündigen, sofern sachliche Gründe vorliegen, welche die weitere Leistungserbringung für D-Light Tech wesentlich erschweren oder wirtschaftlich bzw. technisch unzumutbar machen. In diesem Fall entfällt die Pflicht des Kunden zur Zahlung einer Exit Fee. Die Pflicht zur Durchführung und Vergütung des Offboardings gemäss Ziffer 6 bleibt bestehen.

## **18. Anwendbares Recht und Gerichtsstand**

### **18.1. Anwendbares Recht**

Auf alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Kunden und D-Light Tech ist ausschliesslich materielles Schweizer Recht anwendbar, unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) sowie kollisionsrechtlicher Bestimmungen.

### **18.2. Gerichtsstand**

Ausschliesslicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis ist der Sitz von D-Light Tech. D-Light Tech ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an dessen Sitz oder an jedem anderen zuständigen Gericht zu belangen.

## **19. Schlussbestimmungen**

### **19.1. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt.

### **19.2. Änderungen und Ergänzungen**

Änderungen oder Ergänzungen dieser AGB sowie des Servicevertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Textform (E-Mail ausreichend). Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftformerfordernisses.

### **19.3. Erfüllungsort**

Als Erfüllungsort für alle Dienstleistungen gilt der Sitz von D-Light Tech in der Schweiz. Dies gilt auch dann, wenn die Leistungen vollumfänglich mittels Fernwartung (Remote) von einem anderen Standort aus erbracht werden.

### **19.4. Übertragung von Rechten**

Der Kunde darf Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von D-Light Tech an Dritte übertragen.