

Production & IT-Services

Besondere Servicebedingungen für Production & IT-Services (nachfolgend «Service»)

Gültig ab 1. Juli 2026

Gestützt auf die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ALSO Schweiz AG (nachfolgend «AGB»), verfügbar unter https://www.also.ch/ec/cms5/de_6110/6110/legal/agb/index.jsp vereinbaren die Parteien weitere Bedingungen gemäss diesen besonderen Servicebedingungen für den Service (nachfolgend «**SST Production & IT-Services**» oder «**SST**»). Im Falle eines Widerspruchs zwischen diesen SST, den AGB und einem andern Individualvertrag haben diese SST Vorrang. Die AGB, diese SST sowie ein allfälliger Individualvertrag (z. B. Jahresvereinbarung oder Dienstleistungsvertrag) bilden die gesamte Vereinbarung über die Service-Dienstleistungen zwischen den Parteien (nachfolgend «Vereinbarung»).

Definitionen

„**Produkte**“ im Sinne dieser SST bezeichnet sämtliche Hardwareprodukte einschliesslich Zubehör und Komponenten, welche im Rahmen der vereinbarten Services durch ALSO bearbeitet, gelagert, konfiguriert, transportiert oder sonst verarbeitet werden, unabhängig davon, ob diese von ALSO oder vom Kunden bereitgestellt werden.

1. Leistungsbeschreibungen

Production & IT Services umfassen von ALSO erbrachte, ergänzende Service- und Logistikdienstleistungen an Produkten entlang des Hardware-Lifecycle. Es werden folgende Leistungen unterschieden:

1.1. Unpacking & Disposal

ALSO packt Produkte aus, sortiert sie und verarbeitet das Verpackungsmaterial gemäss Anweisung des Kunden weiter: fachgerechte Entsorgung gemäss gesetzlichen Vorgaben oder Rückversand an Kunden.

1.2. Labeling & Inventorying

ALSO bringt kundenspezifische Kennzeichnungen (z.B. Asset-Tags, QR-Codes oder Barcodes) auf Produkten an. Dies umfasst optional die Erstellung von Druckvorlagen, den Druck der Labels sowie die Erfassung relevanter Produktdaten in einer Inventarliste. ALSO unterstützt bei der Definition geeigneter Labelinhalte und -formate, sowie der Platzierung auf den Produkten. Der Kunde erteilt die finale Freigabe (Gut zum Druck).

1.3. Bundling & Packaging

ALSO stellt Produkte, Zubehör, Dokumentation sowie optional kundenspezifische Materialien gemäss definierter Stückliste zusammen und verpackt diese versandbereit. Dies umfasst optional kundenspezifische Verpackungslösungen (z.B. Branding oder spezielle Verpackungskonzepte). ALSO übernimmt im Rahmen dieses Service keine Beratung rund um Kompatibilität von Produkten.

1.4. Transport & Logistics

ALSO organisiert und managt den Versand, sowie die Rückführung von Produkten. ALSO wählt dabei passende Transportdienstleister, sowie transportsichere Verpackung gemäss branchenüblichen Standards. Weiter erstellt ALSO Versand- und Begleiddokumente und stellt die Sendungsverfolgung (Tracking) und Statusinformationen zur Verfügung.

1.5. Staging & Imaging

ALSO übernimmt die Installation von Betriebssystemen, Treibern sowie kundenspezifischen Images und Einstellungen auf Geräten, welche vom Kunden bereitgestellt werden und von ALSO weder verändert noch angepasst werden. Dies umfasst optional die Integration in kundenspezifische Managementsysteme (z.B. Autopilot / Intune), sowie Anschluss und Inbetriebnahme der Geräte im Staging-Prozess. Die konkret zu erledigenden Aufgaben sind vom Kunden im von ALSO vorgegebenen Formular festzuhalten. Optional: ALSO übernimmt den Upload von Hardware-HashIDs (HashID) in kundenseitige Systeme über ALSO Cloud Marketplace (ACMP), sofern die technischen Voraussetzungen erfüllt sind.

1.6. Wiping & Grading

ALSO führt zertifizierte Datenlöschungen auf Geräten durch gemäss anerkannten Standards (z.B. NIST 800-88) mit geeigneter Software (Blancco). Optional werden Löschzertifikate bereitgestellt. Weiter nimmt ALSO eine optische und technische Bewertung des Gerätezustands, sowie eine Klassifizierung der Produkte gemäss definierter Grading-Kriterien vor. Optional unterbreitet ALSO dem Kunden ein Kaufangebot für die Produkte.

- 1.7. Alle nicht in diesen SST beschriebenen Dienstleistungen sind nicht Teil des Vertrages und müssen in einem separaten Offering bei ALSO angefragt werden.

2. Pflichten von ALSO

- 2.1. ALSO erbringt ihre Dienstleistungen nach anerkannten professionellen Standards. Der genaue Leistungsinhalt ergibt sich aus der jeweils gültigen Service-Preisliste oder projektbezogenen Offerten.
- 2.2. ALSO erfasst alle Produkte in der Web-Applikation mit Artikelname und Artikelnummer und stellt diese Informationen dem Kunden via Web-Applikation zur Verfügung.

3. Pflichten des Kunden

- 3.1. Bei Anlieferung von Ware, die nicht bei ALSO bestellt wurde, anerkennt der Kunde die Anlieferbedingungen unter Ziffer 6.
- 3.2. Der Kunde stellt sicher, dass ALSO alle für die Leistungserbringung erforderlichen Informationen, Daten, Spezifikationen, Termine und Materialien vollständig, korrekt und rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden. Falls vorhanden, verwendet er dazu die von ALSO vorgegebenen Formate oder Vorlagen. Verzögerungen oder Mehraufwände aufgrund unzureichender oder verspäteter Mitwirkung des Kunden gehen zu dessen Lasten.
- 3.3. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass bereitgestellte Produkte, Materialien oder Daten für die vereinbarten Services geeignet sind.

4. Bedingungen des Services

- 4.1. Bestellungen erfolgen per EDI-Schnittstelle oder per E-Mail mit klarem Bezug zur Offerte. Mit der Bestellung anerkennt der Kunde die Gültigkeit dieser SST und der jeweils gültigen Preislisten (Anhang 1). Der Auftrag des Kunden gilt erst als angenommen, wenn ALSO die Bestellung schriftlich bestätigt hat.
- 4.2. Stornierungen sind bis 2 Arbeitstage vor Ausführungsdatum kostenfrei. Spätere Stornierungen führen zu 50 % Verrechnung des Servicepreises. Keine Abmeldung/ Nichtausführung wird voll verrechnet (No-Show).
- 4.3. Im Rahmen von Projekt- und Rollout-Services wird für die Einlagerung der Produkte eine Pauschale pro Gerät erhoben, die die Lagerung für eine Dauer von bis zu drei (3) Monaten abdeckt. Nach Ablauf der drei (3) Monate gelten die im ALSO Warehousing festgelegten Konditionen und Servicebedingungen SST Warehousing (https://www.also.ch/ec/cms5/de_6110/6110/legal/agb/index.jsp) für die weitere Lagerung, welche nach Aufwand bzw. gemäss den vereinbarten Gebühren in Rechnung gestellt werden.
- 4.4. Sollten physische Vor-Ort Services nötig sein, treffen die Parteien eine separate Vereinbarung. Solche Dienstleistungen fallen nicht unter diese SST. Abnahme gilt als erfolgt, sobald der Kunde die Dienstleistung nutzt oder das Produkt ausgeliefert ist, spätestens aber 6 Werktagen nach Auslieferung.

5. SLA

- 5.1. Die in dieser Klausel vereinbarten SLA's stehen unter Vorbehalt der rechtzeitigen Belieferung von ALSO durch Hersteller oder Kunden.
- 5.2. Standardmässig gelten folgende Bearbeitungszeiten im Betrieb:
 - Standardauftrag: Bearbeitung innerhalb von fünf (5) Arbeitstagen
 - Expressauftrag: Bearbeitung innerhalb von einem (1) Arbeitstag (nach Vereinbarung)
 - Incident/Swap: Next Business Day bei Bestelleingang bis 12:00 Uhr

- 5.3. Detaillierte Termine und Angaben zu projektbezogenen Services (z.B. Rolloutpläne, umfangreiche Pre-Configuration, Anleitungen) müssen spätestens drei (3) Wochen vor dem geplanten Rollout-Termin vom Kunden an ALSO übermittelt werden. Projektpläne, Laufzeiten, Meilensteine und Leistungsinhalte richten sich nach den hierzu separat vereinbarten Offerten oder Absprachen und sind von den Zielgrössen des operativen Servicebetriebs unabhängig.
- 5.4. Die genannten Bearbeitungszeiten dienen ausschliesslich der Planung und Qualitätsorientierung («best effort»). Sie stellen keine verbindlichen Termine, keine zugesicherten Eigenschaften und keine Service Level Agreements (SLA) dar und begründen insbesondere keine Pönalen-, Minderungs- oder Schadensersatzansprüche.
- 5.5. ALSO übernimmt keine Zusicherung hinsichtlich Verfügbarkeit, Fehlerfreiheit, Datenintegrität oder kontinuierlichem Betrieb der E-Services.. Unterbrechungen, Systemausfälle sowie Datenverluste können nicht ausgeschlossen werden. ALSO kann den Umfang der E-Services jederzeit ändern.

6. Anlieferbedingungen Drittware

- 6.1. Drittwaren sind ausschliesslich an folgende Lieferadresse zuzustellen:
ALSO Schweiz AG
Production «Kundenname/Projekt»
Meierhofstrasse 7
6032 Emmen
- 6.2. Meldung der Lieferung vor Anlieferung: Der Kunde bzw. Lieferant muss vor Anlieferung die folgenden Informationen per E-Mail an warehousing-ch@also.com melden:
 - Anlieferdatum und -zeit
 - Artikelnummern und -beschreibungen
 - Menge (Paletten, Pakete, Stückzahl)
 - Bestellnummer und AbsenderadresseDies ermöglicht die frühzeitige Eröffnung einer PO im Wareneingang und die Anmeldung der Lieferung.
- 6.3. Der Kunde hat die Ware jeweils palettiert und in folgender Anlieferqualität zu liefern:
 - Maximalgrösse einer Palette: 120 cm × 120 cm, Höhe max. 200 cm
 - Maximalgewicht pro Palette: 650 kg
 - Max. 20 palettierte Einheiten pro Lieferung
 - Nur artikelreine und mit scanbaren Etiketten versehene Paletten
 - Keine lose Ware oder Containerlieferungen
- 6.4. Anlieferungen und Abtransporte von Waren werden einzig werktags von Montag bis Freitag von 07:30-12:00 Uhr und von 13:00-17:00 Uhr zugelassen, nicht aber an Feiertagen der Schweiz oder des Kantons Luzern. Terminlieferungen sind ausschliesslich nach Absprache möglich. Abweichungen oder Übermengen müssen vorher schriftlich mit ALSO abgestimmt werden.
- 6.5. ALSO ist nicht verpflichtet, die eingelagerte Ware zu kontrollieren. Beim Wareneingang erfolgt durch ALSO lediglich eine Sichtkontrolle der Ware auf äussere Schäden sowie ein Abgleich zwischen gelieferter Stückzahl und Lieferschein. Allfällige Beschädigungen und Abweichungen teilt ALSO dem Kunden mit einem entsprechenden Vorbehalt mit.
- 6.6. Eingelagerte Ware kann vom Kunden nur nach vorgängiger Absprache besichtigt werden
- 6.7. ALSO ist berechtigt, zum Schutze anderer Güter, Einrichtungen des Lagerhauses selbst oder der öffentlichen Sicherheit oder Gesundheit Sofortmassnahmen zu treffen und/oder dem Auftraggeber entsprechende Anweisungen zu erteilen.

7. Preise und Zahlungskonditionen

- 7.1. ALSO erbringt den Service gemäss der zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Preisliste (Anhang 1) oder der entsprechenden Offerte. Preisänderungen richten sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von ALSO.
- 7.2. Alle Preise netto, exkl. MwSt, Zölle und Abgaben.
- 7.3. Rechnungsstellung erfolgt monatlich; Zahlungsfrist 30 Tage netto.

8. Dauer und Beendigung

- 8.1. Diese SST treten am Gültigkeitsdatum in Kraft und gelten bis zu ihrem Widerruf oder bis zu ihrer Ersetzung durch eine neue Version. Massgeblich ist jeweils die zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültige Fassung. Mit Inkrafttreten einer neuen Version werden sämtliche vorherigen Versionen ersetzt. Rollouts und Projekte: enden automatisch mit der Erbringung der vereinbarten Services. Eine Kündigung ist hier nicht erforderlich und findet grundsätzlich nicht statt.

9. Nutzen und Gefahr

- 9.1. Nutzen und Gefahr gehen mit der Übergabe der Ware an den Kunden oder an einen von diesem benannten Empfänger auf den Kunden über.

10. Haftung

- 10.1. Die Haftung von ALSO richtet sich nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und ist auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt, maximal jedoch pro Schadenereignis auf den Gesamtbetrag der Offerte beschränkt. Haftung für indirekte Schäden, entgangenen Gewinn oder Schäden an Hard-/Software wird ausgeschlossen, sofern gesetzlich zulässig.
- 10.2. ALSO übernimmt keine Haftung für Mängel oder Schäden, die auf vom Kunden bereitgestellte Materialien oder Informationen zurückzuführen sind.

11. Datenschutz

- 11.1. Soweit ALSO im Rahmen des Service Personendaten im Auftrag des Kunden bearbeitet, gilt der zwischen den Parteien abgeschlossene Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV). ALSO handelt ausschliesslich als Auftragsbearbeiter im Sinne des anwendbaren Datenschutzrechts. Der Kunde ist für die Rechtmässigkeit der Bearbeitung verantwortlich und stellt insbesondere sicher, dass er seine Informationspflichten erfüllt sowie erforderliche Rechtsgrundlagen und Einwilligungen sowohl für Mitarbeiter- als auch für Endkundendaten eingeholt hat.

12. Sonstiges

- 12.1. ALSO kann zur Erbringung der Leistungen jederzeit qualifizierte Subunternehmer einsetzen. Ein Anspruch des Kunden auf Einsatz bestimmter Subunternehmer besteht nicht. ALSO haftet für Handlungen und Unterlassungen der von ihr beigezogenen Subunternehmer wie für eigenes Verhalten, im Umfang und unter den Beschränkungen gemäss Ziff. 10.1.
- 12.2. ALSO kann die SST jederzeit anpassen; gültig ist jeweils die Version zum Zeitpunkt der Bestellbestätigung durch ALSO.
- 12.3. Diese SST werden in englischer, deutscher und französischer Sprache bereitgestellt. Im Falle von Widersprüchen oder Streitigkeiten ist die deutsche Fassung massgebend.
- 12.4. Soweit nicht anders geregelt, gelten die in den AGB verwendeten Begriffe und Bestimmungen sinngemäss.

Anhang 1: Preisliste

Leistung		Preis pro Stk.	Bemerkungen
Production Services	Unpacking und Packing	3.50	
	Labeling	4.00	pro Label
	Bundling (5 Artikel)	3.50	Bundling von bis zu 5 Artikeln
	Bundling (HW und Anleitung)	1.50	
	Entsorgung Notebooks und Monitore	2.00	Fachgerechte Entsorgung
IT Services	Staging 1 - Betriebssystem & Update Treiber/Win	9.00	Installation und Update aktuelles Windows Image (ohne Bloatware)
	Staging 2 - Image aufspielen (deployment)	15.00	Intune/Autopilot, UBS Stick, VPN MDT
	Inventorying	1.50	Erfassen der Geräteidentifikation wie bspw. Seriennummer, MAC-Adresse, etc.
	Upload HashID	1.50	Upload HashID via ACMP (vorhandener Microsoft Organisation Tenant)
	Upload HashID (ohne Service Umsatz)	4.50	Upload HashID via ACMP (vorhandener Microsoft Organisation Tenant)
	zertifizierte Datenlöschung	15.00	Wiping mit Blancco (NIST 800-88 Purge)
	Warehousing Pauschale (Wareneingang, Versicherung, Warehousing)	12.00	
Transport	Pakete Zustellung am nächsten Werktag gegen Unterschrift	9.65	Haftung CHF 1500 pro Paket
	Paletten inkl. Palettenaustausch & Treibstoffzu-/abschlag	60.00	
Logistic Services auf Regie		Preis pro Stunde	Bemerkungen
	Projektleiter (Change Request)	180.00	
	Fachspezialist IT	120.00	
	Zusatzleistungen Logistik	79.00	Zählung Stichtagsinventur, Abklärungen im Wareneingang, Etikettierung, Herstellerretouren, Leergutabwicklung, Stornos und Abklärungen im Warenausgang, Artikelmutationen, Organisation Direktfahrten, Ein- Auslagerung von nicht Bestandes geführtem Material, Konfektionierung, Abholaufträge Innight, etc.
Zuschläge für Nacht- und Wochenendarbeiten		Zuschlag in %	Bemerkungen
	Zuschlag für Nachtarbeit (23.00h bis 06:00h)	25.00	
	Zuschlag für Sonntagsarbeit (Eidgenössische Feiertage gelten als Sonntage)	50.00	
	Zuschlag für Arbeiten an Samstagen (dieser Zuschlag wird vom Arbeitsgesetz nicht geregelt)	25.00	
	Bewilligung für Nacht-/Wochenendarbeit	192.00	