

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

mints gmbh, Januar 2023

1 Anwendungsbereich

1.1 Allgemein

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gelten für sämtliche Lieferungen und Leistungen zwischen der mints gmbh (nachfolgend Infrastrukturpartner) und dem Endkunden.

1.2 Vertragsabschluss

Der Kaufvertrag für Produkte und Dienstleistungen kommt zwischen dem Infrastrukturpartner und dem Endkunden mündlich oder schriftlich zustande, wobei mündlich abgeschlossene Verträge immer schriftlich bestätigt werden.

2 Lieferung Produkte

2.1 Produkte und Preise

Abbildungen von Produkten auf der Webseite mints.ch, in Werbung, Prospekten oder Servicestelle dienen der Illustration und sind unverbindlich. Verbindliche Verkaufspreise gelten nur bei offiziell vom Infrastrukturpartner erstellten Offerten und sofern diese innerhalb des gültigen Offerten Zeitraums liegen.

2.2 Verfügbarkeit und Lieferzeit

Der Infrastrukturpartner versucht stets über ein breit aufgestelltes Distributions- und Händlernetzwerk die vereinbarten Lieferkonditionen einzuhalten. Produktions- oder Lieferengpässe in den weltweiten Lieferketten können jederzeit zu unvorhersehbaren Verzögerungen führen. Deshalb sind alle Angaben zur Verfügbarkeit und Lieferzeit ohne Gewähr.

2.3 Montage und Entsorgung

Innerhalb eines definierten und offerierten Projekts beinhaltet die Montage die Lieferung, Auspacken, Einrichtung der bestellten Produkte inkl. Rücknahme des Verpackungsmaterials. Die Entsorgung beinhaltet die Entgegennahme und umweltgerechte Entsorgung, welche in Art und Menge etwa den bestellten Produkten entspricht.

2.4 Prüfpflicht

Der Endkunde hat die gelieferten oder abgeholten Produkte sofort auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Lieferschäden zu prüfen. Bei Speditionslieferungen ist ein allfälliger Lieferschaden auf dem Lieferschein zu vermerken.

Lieferschäden, Falsch- oder unvollständige Lieferungen sind ab dem Zeitpunkt des Erhalts innert 5 Werktagen zu melden. Weiter darf ein solches Produkt nicht vom Endkunden in Betrieb genommen und muss in der Originalverpackung gemäss Retourenprozess dem Infrastrukturpartner zurückgegeben werden.

2.5 Gewährleistung

Der Infrastrukturpartner übernimmt während zwei Jahren nach der Lieferung oder Abholung an der Servicestelle, die Garantie für Mängelfreiheit und Funktionsfähigkeit des gekauften Produkts im Rahmen der gültigen Herstellergarantie. Die Art der Erbringung der Garantieleistung entscheidet der Infrastrukturpartner in Form von einer kostenlosen Reparatur, teilweiser oder vollständiger Ersatz durch ein gleichwertiges gebrauchtes oder neues Produkt, einer Gutschrift oder Minderung. Verschleissteile wie zum Beispiel Kabel, Stecker, Akkus, Leuchtmittel, Schalter sowie sämtliche Applikationsmängel und Applikationskonfigurationen sind von der Garantie ausgenommen.

Bei Übergabe eines mangelhaften Produktes mit darin enthaltenem Datenspeicher muss in jedem Fall mit einem vollständigen Datenverlust gerechnet werden. Der Endkunde ist selbst für eine ordentliche Datensicherung und dem Schutz seiner Daten verantwortlich. Für allfällige Datenverluste übernimmt der Infrastrukturpartner keine Haftung.

Der in der Gewährleistung enthaltene Dienstleistungsaufwand umfasst den reinen Produktaustauschprozess, keine zusätzlichen Aufwände, wie Applikationsinstallationen, Datensicherungen, Infrastrukturintegrationen oder jegliche Konfigurationen.

3 Dienstleistungen Support

3.1 Allgemein

Der Infrastrukturpartner leistet Support für die vom Endkunden definierte ICT-Infrastruktur, abgesprochene Bereiche davon oder in Regie nach bestem Wissen und Gewissen, nach spezifizierten Reaktions- und Interventionsbedingungen sowie deren Stundensätzen in Regie oder definierten Pauschalen. Produktspezifischen Support, welchen der Infrastrukturpartner nicht anbieten kann, wird von jeweiligen Herstellern der verschiedensten Produkte angeboten und muss vom Kunden separat erworben werden.

Der Supportfall beginnt nach dem Eingang der Supportanfrage gemäss Ablaufschema und den spezifizierten Reaktions- und Interventionsbedingungen. Der Infrastrukturpartner entscheidet grundsätzlich selber über die Art der Unterstützung (Telefon, Fernwartung, Einsatz vor Ort) und der Dringlichkeit, sofern kein relevanter Grund bei der Anfrage beigefügt bzw. entsprechender Kanal gewählt wurde.

3.2 Ablauf Supportanfragen

Damit der Infrastrukturpartner Supportanfragen effizient und schnellstmöglich bearbeiten kann, sollte wann immer möglich für jede Supportanfrage ein Mail an support@mints.ch geschrieben werden. Die Anfrage geht automatisch in das zentrale Fallverarbeitungssystem und damit für jeden Techniker oder Stellvertretung ersichtlich.

Die Fallverarbeitung während den allgemeinen Geschäftszeiten definiert sich für Geschäftskunden wie folgt.

- **Reaktionsplan Standard**
 - Zeitfenster der Fallannahme (Aktuell geltender Standard Stundensatz)
 - werktags zwischen 0830-1130h und 1330-1700h
 - Reaktionszeit Fallannahme
 - Je nach Priorität schnellstmöglich (Best Effort), spätestens aber am nächsten Arbeitstag mit nachfolgender Weitergabe an Interventionsplan Standard
- **Interventionsplan Standard**
 - Zeitfenster der Fallannahme (Aktuell geltender Standard Stundensatz)
 - werktags zwischen 0830-1130h und 1330-1700h
 - Interventionszeit Remote
 - Je nach Priorität schnellstmöglich (Best Effort), spätestens aber am nächsten Arbeitstag

Für dringende Supportanfragen innerhalb oder ausserhalb der Geschäftszeiten hat der Kunde die Möglichkeit über die Zusatzangebote «Support Reaktion & Intervention Advanced» werktags 7x12h oder «Support Reaktion & Intervention Premium» 7x24h auf eine dezidierte Support Rufnummer anrufen zu können. Die Support Intervention bei den Zusatzangeboten richtet sich nach speziellen Interventionsplänen bzw. dem gewünschten Verarbeitungszeitraum mit den entsprechenden Stundensätzen. Weiter gelten für die Zusatzangebote entsprechende Grundgebühren und setzen ein Service Level Agreement zwischen dem Endkunden und dem Infrastrukturpartner voraus.

Privatkunden werden immer zu den allgemeinen Geschäftszeiten, sofern nicht anders definiert (Service Level Agreement) und nach «Best Effort», d.h. ohne spezifische Reaktions- und Interventionspläne bedient.

Für allgemeine Fragen und Auskünfte kann jederzeit ein Mail an info@mints.ch geschrieben oder ein Anruf auf +41 (0)81 330 1990 getätigt werden.

3.3 Fahrspesen

Fahrten für «Vor Ort Unterstützung (Onsite)» oder Materiallieferungen zwischen dem Infrastrukturpartner und dem Endkunden werden als Arbeitszeit verrechnet.

4 Dienstleistungen Service

4.1 Allgemein

Der Infrastrukturpartner steht als Standardservice immer zwischen dem Endkunden mit seiner ICT- Infrastruktur und den Herstellern, Anbietern, Drittunternehmungen sämtlicher Geräte sowie System- oder Softwarelösungen. Wann immer möglich und nicht anders definiert, versucht der Infrastrukturpartner dem Endkunden eine zentrale Ansprechstelle für sämtliche ICT-Belange zur Verfügung zu stellen. Weiter versucht der Infrastrukturpartner immer und für alles, was vom Kunden nicht ausdrücklich definiert wurde, die zeitgemäss besten, technischen Lösungen im Sinne des Kunden umzusetzen.

Der Infrastrukturpartner steht dem Endkunden für ICT-Fragen im normalen Umfang kostenlos beratend zur Seite. Für vertiefte Consulting, Engineering, Education oder ähnliche Themen wird nach Absprache ein eigenständiges Projekt oder Service gemäss den aktuell geltenden Stundensätzen verrechnet.

4.2 System Services & Wartung

Definierte, wiederkehrende Service- und Wartungsleistungen setzen ein Service Level Agreement zwischen dem Endkunden und dem Infrastrukturpartner voraus, in welchem sämtliche Details zu gewünschten Tätigkeiten festgehalten werden. Der Verarbeitungszeitraum wird, wo notwendig in wiederkehrenden Wartungsfenstern innerhalb oder ausserhalb der allgemeinen Geschäftszeiten mit den aktuell gültigen Service Stundensätzen oder Pauschalen festgelegt.

5 Dienstleistungen Projekt

5.1 Angebot

Ein Projektangebot wird als solches bezeichnet, regelt den Abschluss, den Inhalt, die Abwicklung und enthält speziell fixierte Preise während der jeweils genannten Projekteingabefrist.

5.2 Systemabnahme und -übergabe

Der Infrastrukturpartner weist auf die Abnahmebereitschaft hin, sobald das Projekt abgeschlossen wurde. Unterbleibt eine Prüfung durch den Kunden, so gelten die Leistungen nach Ablauf von 30 Tagen nach Anzeige der Fertigstellung als abgenommen. Wegen unerheblichen Mängeln, welche die Funktionstüchtigkeit der Systeme nicht beeinflussen, darf der Endkunde die Abnahme nicht verweigern. Der Infrastrukturpartner zeigt die Behebung innerhalb einer definierten Frist an. Wünscht der Kunde nach Projektabschluss wiederkehrende Service Arbeiten vom Infrastrukturpartner, werden diese in einem projektunabhängigen Service Level Agreement festgehalten.

5.3 Gewährleistung

Der Infrastrukturpartner gewährleistet, dass seine Leistungen die vereinbarten und zugesicherten Eigenschaften aufweisen sowie diejenigen Eigenschaften, welche der Endkunde auch ohne besondere Vereinbarung voraussetzen durfte. Er haftet für fachgemässe Erfüllung der übernommenen Verpflichtungen und führt die übertragenen Arbeiten nach den Bestimmungen des Vertrages, nach anerkannten und bewährten Regeln der Technik, mit Sorgfalt aus.

Der Infrastrukturpartner übernimmt eine Gewährleistung seiner assemblierten Systeme von zwei Jahren ab Abnahme der vollständig erbrachten, vertraglich geschuldeten Leistungen. Die Frist beginnt am Tag nach der Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls durch den Kunden. Im Störfall gelten die Punkte 1 und 2 der AGBs sowie die Leistungen von Herstellern und Lieferanten.

6 Personelles

6.1 Allgemeines

Während der Tätigkeit beim Endkunden ist das Personal des Infrastrukturpartners der Arbeitsordnung sowie allen Vorschriften und Weisungen des Endkunden unterworfen, welcher jederzeit berechtigt ist, ihm Anweisungen zu erteilen. Zudem ist das Personal den vom Endkunden für ihre Angestellten erlassenen Sicherheits- und sonstigen Betriebsvorschriften unterworfen. Der Infrastrukturpartner besorgt für sein Personal die nötigen Aufenthalts- und Arbeitsbewilligungen für den Einsatz am schweizerischen Arbeitsort.

6.2 Zusammenarbeit

Geschäftskunden definieren bevollmächtigte Support Anfrager, Auftraggeber von Materialwünschen sowie Ansprechpersonen für den Infrastrukturpartner in den Bereichen Technik, Buchhaltung, Systemverantwortung.

Setzt der Endkunde nebst dem Infrastrukturpartner zusätzlich interne ICT-Verantwortliche oder Superuser ein, werden innerhalb eines Service Level Agreements alle Informationen zu diesen Personen und deren Arbeits-, System- und Berechtigungsbereich definiert.

6.2.1 Berechtigte Support Anfrager

- Ist nichts anderes definiert, können sämtliche Mitarbeiter des Endkunden Support Anfragen beim Infrastrukturpartner eröffnen.

6.2.2 Berechtigte Auftraggeber (Material, Projekte etc.)

- Ist nichts anderes definiert, gilt der Geschäftsführer für alle Arbeits- und Berechtigungsbereiche als autorisiert.

6.2.3 Berechtigte Ansprechpersonen für den Infrastrukturpartner

- Ist nichts anderes definiert, gilt der Geschäftsführer für alle Arbeits- und Berechtigungsbereiche als autorisiert.

6.2.4 Berechtigte IT-Verantwortliche/Superuser

- Ist nichts anderes definiert, gilt der Geschäftsführer für alle Arbeits- und Berechtigungsbereiche als autorisiert.

6.3 Subunternehmen

Der Infrastrukturpartner ist berechtigt, zur Erbringung seiner Leistungen unter vorheriger Benachrichtigung Subunternehmen einzusetzen. Der Endkunde kann den Einbezug eines Subunternehmens ohne Angabe von Gründen verweigern, es sei denn, der Infrastrukturpartner kann eine Leistung nachweisbar nicht ohne grössere Aufwendungen anders lösen.

7 Datenschutz und Geheimhaltung

7.1 Datenschutz

Der Infrastrukturpartner ist berechtigt Dritte beizuziehen und diesen Dritten die nötigen Daten zugänglich zu machen. Weiter hält sich der Infrastrukturpartner und Dritte in jedem Fall an die geltende Gesetzgebung, insbesondere das Datenschutzrecht. Sie schützen die System- und Kundendaten durch geeignete technische und organisatorische Massnahmen und behandeln diese vertraulich.

7.2 Geheimhaltung

Beide Parteien anerkennen das geistige und materielle Eigentum des anderen und verpflichten sich, Informationen und Daten geheim zu halten, wie eigene als vertraulich bezeichnete Informationen zu behandeln und sie auch nicht Drittpersonen zugänglich zu machen.

Die Geheimhaltungspflicht bleibt über das Ende der Vereinbarung hinaus bestehen. Insbesondere verpflichtet sich der Infrastrukturpartner, alle ihm bei der Erbringung der vertraglichen Leistungen bekanntwerdenden Informationen, Unterlagen, Daten geheim zu halten und weder Dritten zugänglich zu machen, noch anderweitig weiter zu verwenden (Geschäftsgeheimnis).

Der Infrastrukturpartner hat seine Mitarbeiter, welche im Rahmen der Vertragserfüllung eingesetzt werden, von der Pflicht zur Wahrung des Geschäftsgeheimnisses und der Geheimhaltung in Kenntnis zu setzen und diese darauf zu verpflichten. Geheimhaltungserklärungen des Kunden sind auf Verlangen zu unterzeichnen.

8 Rechtliches

8.1 Haftungsausschluss

Jegliche Haftung gegenüber dem Infrastrukturpartner für Schäden oder Verluste, soweit gesetzlich zulässig sind ausgeschlossen. Der Infrastrukturpartner haftet auf keinen Fall für entstandene Schäden durch leichte oder grobe Fahrlässigkeit sowie durch Zufall verursachte Schäden, für direkte oder indirekte Schäden, Folgeschäden aus Produktionsausfall oder Datenverlust, für entgangenen Gewinn oder entgangene Einsparungen, für zusätzliche Aufwendungen, für Betriebsunterbrüche oder Verzugschäden. Ebenfalls haftet der Infrastrukturpartner für keinerlei fehlerhaft funktionierende Softwareanwendungen und die daraus entstandenen Störungen, Verzögerungen, Folgeschäden und Datenverluste. Der vorgenannte Haftungsausschluss gilt nicht für Schäden, welche der Infrastrukturpartner absichtlich oder grobfahrlässig verursacht hat.

8.2 Betriebsunterbrüche und höhere Gewalt

Sollten die Systeme durch höhere Gewalt zeitweise unterbrochen werden, eingeschränkt funktionieren oder komplett ausfallen, haftet der Infrastrukturpartner in keiner Form. Als höhere Gewalt gelten namentlich Naturereignisse wie Überschwemmungen, Lawinen etc., kriegerische Ereignisse, Streik, Terrorismus, Stromausfall, Virenbefall, unvorhergesehene behördliche Restriktionen.

8.3 Schlussbestimmungen

Alle Rechte in diesen allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben vorbehalten. Der Gerichtsstand ist Chur.