

AGB

Remote Service

Bedingungen 2021 für Remote Service
an Maschinen und Anlagen für Inlandsgeschäfte

APTO systems GmbH
Reißiger Gewerbering 50
08525 Plauen
T... +49 3741 296952-10
F... +49 3741 16700 28

Geschäftsführung:
Steffen Klauß, Marco Geyer

Sitz der Gesellschaft:
Plauen

Bankverbindung:
Volksbank Vogtland eG, Plauen

IBAN: DE18 8709 5824 5007 3590 06
BIC: GENODEF1PL1

Amtsgericht Chemnitz
HRB 30854
USt-ID DE 310 605 412
info@apto-systems.de
www.apto.systems

1. Leistungsbeschreibung

1.1. Remote Services

Remote Services dienen der Feststellung des Ist-Zustandes aufgetretener Störungen und der Erfassung des gegenwärtigen Zustandes der Anlage mit telekommunikativen Mitteln anhand der erfassten Daten und Sprache. Dabei analysiert der Servicegeber die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen des Ist- vom Soll-Zustand. Darüber hinaus können Remote Services die Grundlage für die Erstellung weiterer Angebote für Ersatzteile bzw. Dienstleistungen zur Behebung der Störungen sowie eine Unterstützung bei der Inbetriebnahme darstellen.

Der Servicegeber kann grundsätzlich folgende Remote Service-Leistungen anbieten:

a. Telefonsupport

Der Telefonsupport umfasst die Analyse von Anlagen-, Prozess- und Bedienungsfehlern per Telefon oder Videoübertragung und – soweit möglich – telefonische Beratung zur Unterstützung bei der Behebung von Störungen der Anlage.

b. Fernwartung, Unterstützung bei der Inbetriebnahme (Remote Support)

Der Remote Support umfasst die Analyse von Anlagen- und/oder Prozessstörungen sowie Bedienungsfehlern über eine Internetverbindung mit der Anlage und – soweit möglich – die Unterstützung bei der Behebung von Störungen der Anlage (z. B. Anpassung von Grenzwerten und Parametern oder des Prozessablaufes; Zurücksetzen von Bedienungsfehlern; Anpassen von Layouts usw.).

c. Zustandsüberwachung (Condition Monitoring)

Das Condition Monitoring (soweit anlagentechnisch möglich und implementiert) umfasst die Erfassung von zustandsorientierten Anlagendaten und den Abgleich mit Referenz- und Sollwerten (unter Berücksichtigung kundenspezifischer Verschleißszenarien) mittels Internetverbindung.

1.2. Funktionen von Remote Services

Der Funktionsumfang ist abhängig von dem Stand der Anlagensoftware und des technischen Fortschritts. Der Auftraggeber ist sich bewusst, dass sich der Umfang dieser Funktion daher im Laufe der Zeit verändern kann bzw. wird. Es wird deshalb jeweils der aktuelle Leistungsumfang vereinbart, der auf Basis der technischen Ausrüstung der Anlage möglich ist. Auf Verlangen des Auftraggebers wird der SERVICEGEBER weitergehende Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemäße Betrieb der Anlage gewährleistet werden kann. Gegebenenfalls wird der SERVICEGEBER den Auftraggeber bei der Umsetzung unterstützen. Hierüber ist – sofern sich dies nicht anderweitig aus dem Leistungsumfang des Auftrags ergibt – eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen. Etwaige kaufvertragliche Ansprüche des Auftraggebers wegen Mängeln bleiben unberührt.

1.3. Sonstige Maßnahmen

Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch ferndiagnostische Leistungen betreut und/oder instandgesetzt werden, wird der SERVICEGEBER den Auftraggeber hierüber in Kenntnis setzen.

Gehen Abweichungen gemäß Ziffer 1.1 auf

- äußere Gewalt
- höhere Gewalt
- Havarie
- unsachgemäße Bedienung
- ungenügende oder falsche Wartung
- Nichtbeachtung der vom SERVICEGEBER vorgegebenen Installations- und Umgebungsbedingungen
- nicht mit dem SERVICEGEBER abgesprochene bzw. nicht von SERVICEGEBER freigegebene Änderungen der Soft- und Hardware der Anlage oder
- Verschmutzungen, die weder vom SERVICEGEBER zu vertreten sind noch ihre Ursache in der Funktionsweise der Anlage haben

zurück, ist der SERVICEGEBER zu Leistungen gemäß Ziffer 1a, 1b und 1c oder zu sonstigen Maßnahmen und Leistungen gemäß Ziffer 1.3 dieses Vertrages ausschließlich gegen zusätzliche, leistungsbezogene Vergütung verpflichtet. Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass diese Leistungen, über die aus einem anderen Vertragsverhältnis zwischen den Parteien zu erbringende Mängelbeseitigung hinausgehen. Der SERVICEGEBER übernimmt die in diesen Bedingungen im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Hiermit ist keine Garantie verbunden, dass durch den Einsatz von Remote Service Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel der Anlage diagnostiziert und behoben werden. Darüber hinaus ist hiermit keine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Anlage verbunden.

1.4. Dokumentation und Rahmenbedingungen

Der SERVICEGEBER hält die wesentlichen durch die Ferndiagnose im Sinne der Ziffer 1.1 festgestellten Daten der Anlage/Prozesse und/oder der ermittelten Abweichungen fest. Nach Abschluss von Instandsetzungs- und/oder Wartungsarbeiten informiert der SERVICEGEBER den Auftraggeber über die von ihm ausgeführten Arbeiten und stellt ihm auf Verlangen die Protokolle sowie ggf. erforderliche sonstige Dokumentationen zur Verfügung. Remote Service-Leistungen werden mittels Telefon, Fernwartungssoftware (im Allgemeinen Teamviewer™) und einer Internetverbindung durchgeführt. Für den Zugang stellt der SERVICEGEBER ein VPN-fähiges, industrietaugliches Endgerät mit integrierter Firewall gegen ein regelmäßiges Entgelt zur Verfügung. Der Zugang zum WAN erfolgt nach Prüfung der vor Ort möglichen Kommunikationsmöglichkeiten per WLAN oder LTE über dieses Gerät. Der Auftraggeber kann nach Rücksprache die notwendige Verbindung zum Internet auch selbst zur Verfügung stellen. Er ist dann für deren ordnungsgemäße Funktion und deren Unterhalt (Internetanschluss, nach Spezifikation vom SERVICEGEBER) verantwortlich. Weitere Voraussetzung ist,

dass keine Änderungen der installierten Anlagensoftware ohne die Zustimmung vom SERVICEGEBER vorgenommen wurden. Der SERVICEGEBER hat darüber hinaus das Recht, die Daten, die zur Diagnose dienen, über Onlinezugriff zu übertragen. Die Parteien sind jeweils für den Betrieb und die Instandhaltung ihrer Systeme verantwortlich. Beim Ausfall des Datenübertragungsweges zwischen dem Auftraggeber und dem SERVICEGEBER, insbesondere durch Störungen in den Übertragungswegen, sowie bei fehlenden oder unzureichenden Daten ist der SERVICEGEBER von seinen Leistungspflichten gemäß Ziffer 1a, 1b und 1c befreit.

1.5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Die abgerechnete Vergütung ist netto (ohne Abzug) innerhalb von 30 Kalendertagen ab Rechnungseingang zu bezahlen. Zahlungen gelten erst dann als bewirkt, wenn sie zur Gutschrift auf dem Konto bei der Bank von SERVICEGEBER eingegangen sind. Die Höhe der Vergütung ergibt sich jeweils aus dem geschlossenen Vertrag und der aktuellen Preisliste, soweit keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde. Kommt der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen aus einem Auftrag nicht nach, ist der SERVICEGEBER berechtigt, die Leistungen zu diesem oder einem anderen Auftrag so lange auszusetzen, bis der Auftraggeber die Zahlung der fälligen Vergütung nachgeholt hat.

2. Leistungszeit

2.1 Bereithaltung der Remote Service-Leistungen

Der SERVICEGEBER verpflichtet sich, die vereinbarten Leistungen laut Rahmenvertrag, sowie nach vorheriger Absprache zu erbringen.

2.2 Höhere Gewalt

Verzögert sich die Erbringung von Leistungen – auch innerhalb eines eventuell gegebenen Verzugs – in Fällen von höherer Gewalt (einschließlich Seuchen, Krieg, Bürgerkrieg oder kriegsähnlichen Zuständen oder das Bestehen solcher Umstände) oder durch Maßnahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung, sowie durch den Eintritt von Umständen, die nicht vom SERVICEGEBER zu vertreten sind, kann die Leistung innerhalb eines angemessenen Zeitraums (u. a. für die Wiederaufnahme der Arbeiten etc.) nach Ende der betreffenden Ereignisse nachgeholt werden, sofern diese Ereignisse auf die fristgemäße Erfüllung eingewirkt haben. Eintritt und voraussichtliche Dauer derartiger Ereignisse wird vom SERVICEGEBER dem Auftraggeber in wichtigen Fällen – sofern möglich – anzeigen. Die Leistungen verschieben sich ebenfalls angemessen, wenn der Auftraggeber mit seinen Mitwirkungspflichten gemäß Ziffer 4 oder Zahlungs- bzw. sonstigen Verpflichtungen aus einem Auftrag im Rückstand ist.

3. Haftung

3.1 Mängelhaftung

Der SERVICEGEBER erbringt die Leistungen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik. Werden die Leistungen nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß ausgeführt, so hat sie der SERVICEGEBER im Rahmen der Mängelhaftung unentgeltlich nachzuholen. Kommt der SERVICEGEBER seiner Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach, so ist der Auftraggeber berechtigt, eine angemessene Nachfrist zu setzen. Lässt der SERVICEGEBER diese Nachfrist schuldhaft fruchtlos verstreichen, kann der Auftraggeber nach Abstimmung mit der SERVICEGEBER Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen oder den Auftrag außerordentlich kündigen.

3.2 Beschränkungen

Der SERVICEGEBER haftet nach den gesetzlichen Bestimmungen, sofern der Auftraggeber Schadenersatzansprüche geltend macht, die auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit - einschließlich von Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit des SERVICEGEBERS Vertreter oder Erfüllungsgehilfen – beruhen für alle Schäden, die auf Remote Service-Leistungen des SERVICEGEBERS zurückgehen. Zudem ist die Schadenersatzhaftung des SERVICEGEBERS auf den vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schaden begrenzt. Im Übrigen ist eine Haftung des SERVICEGEBERS, auch für Folgeschäden, ausgeschlossen.

3.3 Einschränkungen

Die Haftungsbeschränkung gemäß Ziffer 3.1 gilt nicht

- a) bei schuldhaftem Verstoß gegen wesentliche Vertragspflichten, soweit die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet wird,
- b) bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit und
- c) soweit der SERVICEGEBER eine Garantie übernommen hat.

Wesentlich sind solche Vertragspflichten, die die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Auftraggeber regelmäßig vertrauen darf. Der Haftungsausschluss gilt weiterhin nicht im Falle von zwingender Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz.

4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

4.1 Initialisierungsmodus

Im Bedarfsfall aktiviert der Auftraggeber Remote Service-Leistungen gemäß Ziffer 1.1 woraufhin sich der SERVICEGEBER mit der Anlage des Auftraggebers verbindet.

4.2 Hilfestellung bei Fehlermeldung

Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und der Beschreibung von Fehlern muss der Auftraggeber die vom SERVICEGEBER erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Auftraggeber Einstellanweisungen/Checklisten vom SERVICEGEBER verwenden. Zur Behebung ist die Mitwirkung des Auftraggebers notwendig und fachlich und sprachlich geschultes Personal bereitzuhalten. Bei Unklarheiten sind zusätzliche Informationen und Dokumente an den SERVICEGEBER zu übermitteln.

4.3 Sorge für Sicherheit/Aufsichtspflicht

Der Auftraggeber hat die Sicherheitshinweise in der Betriebs- bzw. Bedienungsanleitung zur Anlage sowie die einschlägigen nationalen und internationalen Gesetze, (Industrie-)Normen und Richtlinien zu beachten. In Fällen, in denen Remote Service Leistungen zu einer Gefährdung von Personen und/oder Sachen führen können, muss der Auftraggeber dem SERVICEGEBER schriftlich bestätigen, dass die beabsichtigten Maßnahmen gefahrlos durchgeführt werden können. Soweit eine solche Rückmeldung nicht über jede Anlage vor Ort abgegeben werden kann, ist eine zuverlässige Absicherung gegen Personen- und Sachschäden durch den Auftraggeber vorzunehmen. Der Auftraggeber hat insbesondere durch entsprechende Absperrmaßnahmen, Schutzeinrichtungen und Warnhinweise sicherzustellen, dass bei ihm vor Ort keine Personen im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistungen gefährdet werden.

4.4 Schulung/Pflege der Anlage

Der Auftraggeber verpflichtet sich, sein Fachpersonal an den für Remote Service Leistungen notwendigen technischen Serviceeinrichtungen regelmäßig und ausreichend zu schulen. Weiter verpflichtet sich der Auftraggeber, die Anlage entsprechend den Anforderungen des Herstellers und dem Stand der Technik zu pflegen und zu warten. Leistungsbeeinträchtigungen, die durch mangelhafte Pflege der Anlage durch den Auftraggeber verursacht wurden, gehen nicht zu Lasten des SERVICEGEBERS.

4.5 Mitteilungspflichten des Auftraggebers

Änderungen, die der Auftraggeber an der Anlage oder deren Umgebung vornimmt, sind dem SERVICEGEBER unverzüglich schriftlich mitzuteilen, soweit diese auf die vereinbarten Remote Service-Leistungen Auswirkungen haben können.

4.6 Speicherung von Daten

Der Auftraggeber verpflichtet sich, vor jeder Inanspruchnahme von Remote Service Leistungen gemäß Ziffer 1.1 Sicherheitskopien für sämtliche ihm zugängliche Daten zu erstellen.

4.7 Kostentragung

Der Auftraggeber trägt die Kosten für

- die unter Ziffer 4 genannten Pflichten,
- die von ihm verwendeten Telekommunikationsmittel,
- die von ihm verwendete Kommunikationsverbindung und
- die von ihm zu verantwortenden Wartezeiten,

welche u. a. aufgrund seiner nicht richtig funktionierenden Telekommunikationsmittel entstehen.

5. Übertragbarkeit/Aufrechnung

Der SERVICEGEBER ist berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus dem Auftrag auf Dritte zu übertragen. Der Auftraggeber ist nur zur Aufrechnung mit unbestrittenen, rechtskräftig festgestellten oder aus demselben Vertragsverhältnis resultierenden Ansprüchen berechtigt.

6. Vertraulichkeit, Datensicherheit und Datenschutz

Alle ausgetauschten Auftraggeber-Daten und sonstige Informationen des Auftraggebers über dessen relevante Prozess- und Produktdaten dürfen ausschließlich für die in dem jeweiligen Auftrag definierten Leistungen genutzt werden. Eine Vermarktung dieser Informationen auf eigene Rechnung oder Wissenstransfers an Dritte ist nicht zulässig. Der SERVICEGEBER ist jedoch berechtigt, die im Rahmen der Erbringung ihrer Leistungspflichten gewonnenen technischen Erkenntnisse zur Verbesserung der eigenen Produkte und Leistungen zu verwenden. Die Vertragsparteien werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren in die Software der Parteien zu verhindern. Sollten Viren und andere Schadsoftware bei einer der Vertragsparteien auftreten, welche Remote Service-Leistungen beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Partei übertragen werden können, ist die andere Vertragspartei unverzüglich schriftlich zu unterrichten. Erhält der SERVICEGEBER im Rahmen der Remote Service-Leistungen den Zugriff auf personenbezogene Daten des Auftraggebers, werden diese Daten gemäß aktuell geltendem Recht geschützt. Es erfolgt keinerlei Nutzung dieser Daten außerhalb des jeweiligen Auftrages. Eine Weitergabe an Dritte oder die Nutzung in jedweder Form dieser Daten ist ausdrücklich ausgeschlossen.

7. Verjährung

Die Rechte und Ansprüche des Auftraggebers aus diesem Vertrag wegen mangelhafter Vertragsdurchführung durch den SERVICEGEBER verjähren in 12 Monaten, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung.

Dies gilt nicht

- a) soweit § 634 a Abs. 1 Nr. 2 BGB eine längere Frist vorschreibt,
- b) in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit,
- c) bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch den SERVICEGEBER
- d) bei arglistigem Verschweigen einer mangelhaften Leistungserbringung.

Für Schadenersatzansprüche des Auftraggebers gelten die gesetzlichen Verjährungsvorschriften.

8. Gerichtsstand, geltendes Recht, anwendbare Fassung

Der Gerichtsstand ist Plauen. Der SERVICEGEBER kann auch am Sitz des Auftraggebers klagen. Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG). Im Zweifel ist die deutsche Fassung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen maßgebend.

9. Schlussbestimmungen/Salvatorische Klausel

Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Auftraggeber (einschließlich Nebenabreden, Ergänzungen und Änderungen) haben in jedem Fall Vorrang vor diesem Vertrag. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Auftraggeber gegenüber dem SERVICEGEBER abzugeben sind, bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Sind einzelne der vorstehenden Ziffern oder Teile dieser Ziffern nichtig, so bleibt der Vertrag im Übrigen wirksam, und an die Stelle der unwirksamen Regelung tritt entweder die gesetzliche Vorschrift oder bei dessen Fehlen eine solche Regelung, die die Vertragspartner nach Treu und Glauben zulässigerweise getroffen hätten, wenn ihnen die Nichtigkeit bekannt gewesen wäre.