

Ergänzend zu den „Allgemeinen Servicebedingungen“ gelten nachfolgende „Teleservicebedingungen“:

## 1. Gegenstand des Vertrages/Leistungsbeschreibung

### 1.1. Ferndiagnose

#### 1.1.1. Feststellung des Ist-Zustandes (Inspektion):

Der Auftragnehmer erfasst die aktuellen Prozesse und Aufzeichnungen der Maschine/Anlage durch Zugriff mit telekommunikativen Mitteln auf die in der Servicevereinbarung bezeichneten Endgeräte.

#### 1.1.2. Datenvergleich/Abweichungen:

Der Auftragnehmer analysiert die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen des Ist- vom Soll-Zustand.

#### 1.1.3. Suchen der Abweichungsursache:

Der Auftragnehmer analysiert festgestellte Abweichungen auf ihre Ursachen.

### 1.2. Ferninstandsetzung und Fernwartung

#### 1.2.1. Alternative 1 (kontinuierliche Ferndiagnose):

Stellt der Auftragnehmer bei Durchführung der Ferndiagnose Abweichungen fest, die eine Maßnahme erfordern, führt er Instandsetzungs- und Wartungsarbeiten durch, soweit ihm dies mit den vereinbarten telekommunikativen Mitteln möglich ist.

#### 1.2.2. Alternative 2 (diskontinuierliche Ferndiagnose):

Stellt der Auftragnehmer bei Durchführung der Ferndiagnose Abweichungen fest, die eine Maßnahme erfordern, unterstützt er den Auftraggeber bei der Instandsetzung und Wartung, soweit ihm dies mit den vereinbarten telekommunikativen Mitteln sowie der Telefonhotline möglich ist.

### 1.3. Sonstige Maßnahmen und Leistungen

#### 1.3.1. Weitere Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen:

Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch telekommunikative Maßnahmen (Fernwartung und/oder Instandsetzung) im Sinne von Artikel 1.2. Instand gesetzt werden, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber in Kenntnis setzen.

#### 1.3.2. Sonstige Leistungen:

Maßnahmen, die über die in diesen Bedingungen vorgesehenen Instandhaltungsleistungen hinausgehen, wie zum Beispiel Inbetriebnahme Arbeiten, wird der Auftragnehmer auf Verlangen des Auftraggebers nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung ausführen.

#### 1.3.3. Dokumentation:

Der Auftragnehmer hält die wesentlichen durch die Ferndiagnose festgestellten Daten der Anlage/Prozesse und/oder der ermittelten Abweichungen fest. Nach Abschluss von Instandsetzungs- und/oder Wartungsarbeiten im Sinne der Artikel 1.2. oder 1.3. informiert der Auftragnehmer den Auftraggeber über die von ihm ausgeführten Arbeiten und stellt ihm auf Verlangen die Protokolle sowie ggf. erforderliche sonstige Dokumentationen zur Verfügung.

### 1.4. Leistungsgrenzen

#### 1.4.1. Leistungsausschlüsse:

Stellt der Auftragnehmer bei den Leistungen zu Artikel 1.1.2. und 1.1.3. fest, dass die Abweichungen auf äußere Gewalt, andere unvorhersehbare Einwirkungen, unsachgemäße Bedienung oder Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations- oder Umgebungsbedingungen zurückgehen, ist er nicht zur Fern-instandsetzung gemäß Artikel 1.2. und zu Leistungen im Sinne von Artikel 1.3. verpflichtet. Gleiches gilt, wenn der Auftraggeber die Software oder die Softwareumgebung, einschließlich der Hardware ändert. In diesen Fällen werden die Vertragspartner versuchen, ein gemeinsames Vorgehen und die dafür erforderlichen Schritte auszuarbeiten.

#### 1.4.2. Abgrenzung zur Funktionsgarantie:

Der Auftragnehmer übernimmt die in der Servicevereinbarung im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Eine Garantie dafür, dass durch die vertraglichen Leistungen sämtliche vorhandenen

Schäden und Mängel der Maschine/Anlage diagnostiziert und behoben werden sowie eine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Maschine/Anlage ist damit nicht verbunden.

#### 1.4.3. Bei der Erbringung von vertragsgegenständlichen Leistungen stehen diese stets unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit der telekommunikativen Mittel sowie der zumutbaren Realisierbarkeit der jeweiligen Umsetzung.

## 2. Datenübertragung

### 2.1. Ausstattung

Für die Leistungen stehen die vereinbarten telekommunikativen Mittel zur Verfügung. Jeder Vertragspartner ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb ihrer Einrichtungen verantwortlich. Die Leistungen basieren auf der Datenübertragungstechnik, insbesondere auf den Datenübertragungswegen, wie sie zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestehen. Soweit erforderlich, werden diese dem technischen Fortschritt angepasst. Daraus resultierende Kosten hat der Auftraggeber zu tragen, es sei denn, die technische Verbesserung kommt lediglich dem Auftragnehmer zugute.

### 2.2. Datenübertragungswege

Die Vertragspartner sind jeweils für den Betrieb und die Instandhaltung ihrer Systeme bis zu den jeweiligen Übergangspunkten ins Internet (Router) verantwortlich. Beim Ausfall des Datenübertragungsweges zwischen den Übergangspunkten, insbesondere durch Störungen in den Übertragungswegen ist der Auftragnehmer von seinen Leistungspflichten gemäß Artikel 1.1. sowie 1.2. befreit. Dies gilt auch für Fälle, in denen die Übertragungswege so nachhaltig gestört sind, dass dem Auftragnehmer die ordnungsgemäße Ausführung seiner Leistung nicht möglich ist. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber in diesen Fällen unverzüglich darüber unterrichten, dass die Übertragungswege gestört sind.

### 2.3. Initialisierungsmodus

Im Bedarfsfall aktiviert der Auftraggeber die Teleserviceeinrichtung. Nach Abschluss der Teleservice-Sitzung beendet der Auftraggeber die Verbindung mit dem Auftragnehmer nach Rücksprache. Für Kosten/Schäden, die sich durch eine nicht beendete Verbindung ergeben, ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich zu machen.

## 3. Vertraulichkeit und Datensicherheit

### 3.1. Vertraulichkeit von Zugangskennungen

Auf dem Teleservice-PC des Auftraggebers ist die Zugangskennung zum EIRICH Teleservice Server in Form von Dateien gespeichert. Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass diese Informationen nicht an Dritte weitergegeben werden.

### 3.2. Vertrauliche Behandlung von Daten des Auftraggebers

zwischen den Vertragspartnern ist vereinbart, dass alle im Rahmen des Teleservice ausgetauschten Auftraggeber-daten und sonstige Informationen des Auftraggebers über Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten, usw. von dem Auftragnehmer ausschließlich für die in der Servicevereinbarung definierten Leistungen genutzt werden dürfen. Eine Vermarktung dieser Informationen auf eigene Rechnung oder Wissenstransfer an Dritte ist nicht zulässig. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die mit dem Teleservice besetzten Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.

### 3.3. Virenschutz

Die Vertragspartner werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren in die Software des jeweils anderen Vertragspartners zu verhindern. Eventuelle Virenschutzprogramme des Auftraggebers sind mit dem Auftragnehmer abzustimmen, damit Störungen beim Teleservice vermieden werden. Sollte Schadsoftware (Viren, Spyware, usw.) bei einem der Vertragspartner

auftreten, welche den Teleservice beeinträchtigt oder auf Systeme des anderen Vertragspartners übertragen werden kann, ist der andere Vertragspartner unverzüglich schriftlich zu unterrichten.

#### **4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

##### **4.1. Erhaltungspflicht für Einrichtungen**

Die festgelegten technischen Einrichtungen sind ebenso wie die erforderlichen Kommunikationsanschlüsse vom Auftraggeber funktionsfähig bereitzustellen und zu erhalten.

##### **4.2. Informationspflicht über technische Änderungen, die der Auftraggeber an der technischen Umgebung vornimmt, sind, soweit sie auf den vereinbarten Teleservice Auswirkungen haben können, vorher in Textform mitzuteilen und ggf. mit dem Auftragnehmer abzustimmen. Dies betrifft insbesondere – aber nicht ausschließlich – Modifikationen an der Steuerungshardware/Software, Nutzungsänderungen, Änderungen im Maschinenumfeld, Änderungen in der Konfiguration und Umbauten durch Dritte.**

##### **4.3. Hilfestellung bei Fehlermeldung**

Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und der Beschreibung von Fehlern muss der Auftraggeber die vom Auftragnehmer erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Auftraggeber Checklisten des Auftragnehmers verwenden. Der Auftraggeber hat fachlich und sprachlich geschultes Personal für den Teleservice bereitzuhalten. Bei Fehlermeldungen und Fragen wird der Auftraggeber - sofern Unklarheiten bestehen - zusätzliche Informationen und Dokumente an den Auftragnehmer übermitteln.

##### **4.4. Sorge für Sicherheit/Aufsichtspflicht**

In Fällen, in denen der Teleservice bzw. die vom Auftragnehmer durchzuführenden Leistungen zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen kann, hat der Auftraggeber aus Gründen der Aufsichtspflicht eine Rückmeldung dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Maßnahmen gefahrlos durchgeführt werden können. Der Auftraggeber hat insbesondere sicherzustellen, dass im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung keine Personen bei ihm vor Ort gefährdet werden oder Sachschäden entstehen können.

#### **5. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

Die Parteien werden sich bemühen, alle aus diesem Vertrag sich ergebenden Streitigkeiten einschließlich solcher, die seine Gültigkeit betreffen, ohne Rücksicht darauf, ob diese während der Gültigkeit oder bis Gewährleistungsende entstanden sind, im beiderseitigen Einvernehmen zu lösen.

Falls keine Einigung erzielt werden kann und der Auftraggeber seinen Sitz in der BRD hat, wird die Sache gemäß Schiedsgerichtsordnung der Deutschen Institution für Schiedsgerichtsbarkeit e. V. (DIS) unter Ausschluss des ordentlichen Rechtsweges endgültig entschieden. Ort des Schiedsgerichts ist Frankfurt/Main. Deutsches Materielles Recht wird angewendet.

Falls der Auftraggeber seinen Sitz jedoch außerhalb der BRD hat, wird die Sache gemäß den Schiedsregeln der Internationalen Handelskammer (IHK) von einem oder mehreren nach diesen Regeln ernannten Richtern endgültig entschieden. Ort des Schiedsgerichts ist Genf. Schweizer Materielles Recht wird angewendet. Verhandlungssprache ist deutsch oder englisch.