

## Allgemeine Geschäftsbedingungen PressSupport 24 Web

### § 1 Präambel

Die Koenig & Bauer Digital & Webfed AG & Co. KG (nachfolgend Koenig & Bauer genannt) bietet ihren Kunden mit dem PressSupport 24 Web eine zielorientierte Bearbeitung Ihrer Anliegen und einen effektiven Service.

### § 2 Gültigkeitsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen Press-Support 24 Web regeln Rechte und Pflichten des Auftraggebers sowie die Rechte und Pflichten von Koenig & Bauer beim Erbringen von Fernassistenzleistungen bzw. der Bearbeitung von Serviceanfragen. Sofern einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart wurde, sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen PressSupport 24 Web Bestandteil aller Verträge, die einen ausdrücklichen Bezug hierauf haben.

### § 3 Leistungsumfang

Koenig & Bauer unterhält eine Supportorganisation, um die im Markt installierten Druckmaschinen über einen Remotezugriff fernzuwarten. Im Falle ernsthafter Störungen kann sich der Koenig & Bauer PressSupport-Techniker mit der Maschinensteuerung verbinden und eine Störungsanalyse direkt durchführen. Somit besteht die Möglichkeit, mit einem Eingriff in die Maschinen-Software oder durch telefonische Empfehlungen an das Bedienpersonal, Störungen direkt zu beheben. Ferner können auf diesem Wege die richtigen und notwendigen Ersatzteile schneller ermittelt und ggf. notwendige Personalanforderungen eingeleitet werden.

Folgende Punkte sind bei der Inanspruchnahme der Dienste von PressSupport 24 Web im Leistungsumfang enthalten:

- 24 Stunden-Dienste der PressSupport-Abteilung; inklusive aller Kosten für die Bereitschaftszeiten außerhalb der Geschäftszeiten und an Feiertagen/Wochenenden.
- Onlinekosten seitens Koenig & Bauer für die Fernassistenzverbindung, unabhängig davon, wie lange die Leistungserbringung andauert und wie häufig sie in Anspruch genommen wird (begrenzt auf max. 2 Stunden pro Servicefall)
- Telefonkosten für Anrufe von Koenig & Bauer an den Auftraggeber
- Alle Kosten für den technischen Support durch den Spezialisten im Rahmen der Fernassistenz (Diplom-Ingenieure, Techniker)
- Kosten für Live-Video-Übertragungen (Augmented PressSupport) für Maschinen in Gewährleistung; nach Ablauf der Gewährleistung werden im Rahmen eines PressSupport 24 Web-Vertrages der Augmented

PressSupport und Serviceanfragen aufwandsbasiert abgerechnet

- Dokumentation des Problems sowie dessen Lösung bzw. Lösungsansatz, falls nicht per Fernwartung lösbar

Im Leistungsumfang nicht enthalten sind insbesondere:

- Alle Kosten für Fernassistenz- und Serviceleistungen von Dritten wie bspw. Unterlieferanten, sofern diese nicht explizit im PressSupport 24 Web-Vertrag aufgeführt sind
- Alle Kosten für Fernassistenz- und Serviceleistungen zu Neuinstallationen, Upgrades aller Art und Maschinenerweiterungen (separate Vereinbarung notwendig)
- Kosten für eventuell erforderliche Ersatzteile, Organisation und deren Transportkosten
- Kosten für eventuell durchzuführenden Technikereinsätze, die sich aus Reisezeit, Arbeitszeit, Reisekosten, Verpflegungskosten, Zuschläge, etc. zusammensetzen
- Kosten für Endgeräte sowie Telekommunikationskosten auf der Seite des Auftraggebers bei der Nutzung von Live-Video-Übertragungen (Augmented PressSupport)

### § 4 Erreichbarkeit

Bei technischen Störungen informiert der Auftraggeber in der Regel seine für ihn zuständige Vertretung oder PressSupport 24 Web direkt, abhängig von der Art der Störung und ggf. notwendiger Unterstützung durch die Vertretung (z.B. für Übersetzungsdienste).

PressSupport 24 Web ist direkt erreichbar unter der Rufnummer +49 931 909 4999. Ist diese Nummer besetzt, so kann der Auftraggeber eine Nachricht mit seiner Telefonnummer, seinem Namen und der Maschinenummer auf dem Anrufbeantworter hinterlassen.

Weiterhin können Serviceanfragen über eine auf [koenig-bauer.com](https://www.koenig-bauer.com) verfügbare Eingabemaske übermittelt werden.

Optional und bei entsprechend ausgestatteten Maschinen kann die Serviceanfrage über die PressCall-Funktionalität vom Leitstand aus erfolgen.

Anfragen bei Koenig & Bauer PressSupport 24 Web werden in den Sprachen Deutsch und Englisch entgegen genommen.

PressSupport 24 Web ist täglich 24 Stunden erreichbar. Einschränkungen gibt es an folgenden Tagen (GMT+1):

Nicht erreichbar:

# KOENIG & BAUER

- 24.12. bis 25.12.
- 31.12. bis 01.01.

Zu welchen Uhrzeiten Koenig & Bauer an diesen Tagen erreichbar ist, wird jährlich aktuell auf der Koenig & Bauer Service-Homepage veröffentlicht.

## § 5 Kosten und Rechnungslegung

Der Auftraggeber hat die Möglichkeit, einen PressSupport 24 Web-Vertrag abzuschließen, welcher die Kosten der in § 3 beschriebenen Leistungen für den Vertragszeitraum, üblicherweise 12 Monate, pauschal abdeckt. Eine nachträgliche Änderung der durch den Vertrag abgedeckten Maschinen ist nicht möglich.

Die Rechnungslegung für den Rechnungsbetrag der im Vertrag vereinbarten PressSupport 24-Dienstleistungen erfolgt immer im Voraus für den vereinbarten Zeitraum. Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig, sofern nicht schriftlich anders vereinbart.

Sollte der Auftraggeber erhebliche finanzielle Ausstände gegenüber Koenig & Bauer oder der für den Auftraggeber zuständigen Vertretung von Koenig & Bauer haben, ist Koenig & Bauer berechtigt, bis zur vollständigen Zahlung der Ausstände die Erbringung von PressSupport 24-Dienstleistungen gegenüber dem Auftraggeber zu verweigern.

Besteht kein gültiger PressSupport 24 Web-Vertrag zwischen dem Auftraggeber und Koenig & Bauer oder der für den Auftraggeber zuständigen Vertretung von Koenig & Bauer, so werden die erbrachten Leistungen im Sinne des § 3 dem Auftraggeber aufwandsbezogen in Rechnung gestellt.

## § 6 Vertragsdauer und Kündigung

Generell beträgt die Laufzeit eines PressSupport 24 Web-Vertrages 12 Monate, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde. Ein PressSupport 24 Web-Vertrag ist für beide Parteien jeweils 3 Monate vor Vertragsabschluss schriftlich kündbar. Ist dies nicht der Fall, verlängert sich dieser Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr, sofern die Laufzeit nicht vertraglich begrenzt wurde bzw. anderweitige, schriftliche Vereinbarungen gelten. Das Recht der Kündigung aus wichtigem Grund (z.B. Zahlungsverzug des Auftraggebers, Anmeldung eines Insolvenzverfahrens der anderen Vertragspartei, etc.) bleibt hiervon unberührt. Eine komplette oder anteilige Erstattung der Jahrespauschale bei vorzeitiger Vertragskündigung ist nicht möglich.

## § 7 Datenübertragung

Jede Partei ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb des jeweils notwendigen Datenanschlusses verantwortlich. Der Auftraggeber beschafft im eigenen Namen und auf eigene Kosten einen Internetanschluss und sorgt dafür, dass dem Koenig & Bauer PressSupport 24 Web dieser Anschluss für die vertraglichen Leistungen zur Verfügung steht.

Für den PressSupport 24 Web wird eine VPN-Verbindung genutzt. Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass ein Zugang von der Maschine physikalisch bis ins Internet bereitgestellt wird und die Maschine mit entsprechender VPN Hardware (mGuard) ausgestattet ist.

Des Weiteren ist der Auftraggeber verpflichtet, eventuelle Änderungen von IP-Adressen im Vorfeld an Koenig & Bauer PressSupport 24 Web mitzuteilen. Dies kann über die in § 4 beschriebenen Kommunikationskanäle erfolgen. Bei Verbindungsproblemen muss ein IT-Techniker im Auftrag des Auftraggebers eigenständig bzw. in Zusammenarbeit mit Koenig & Bauer bei der Fehlersuche mitwirken.

Koenig & Bauer PressSupport 24 Web stellt eine statische VPN-Verbindung zur Maschine her.

Ist der Datenanschluss gestört und kann Koenig & Bauer PressSupport 24 Web nicht oder nur unzureichend Daten empfangen, so ist Koenig & Bauer von den vereinbarten Leistungen befreit. Dies gilt auch dann, wenn die Datenqualität es Koenig & Bauer PressSupport 24 Web nicht möglich macht, die Leistungen zu erbringen. Koenig & Bauer PressSupport 24 Web hat in diesem Fall den Auftraggeber über die Störung des Datenanschlusses zu unterrichten. In diesem Fall erfolgt der Versuch, den Auftraggeber telefonisch bei der Fehlersuche zu unterstützen, soweit sinnvoll und/oder möglich.

## § 8 Vertraulichkeit und Datensicherheit

Die Vertragspartner werden die im Geschäftsleben übliche Vertraulichkeit wahren und Informationen, die sie im Verlauf der Zusammenarbeit erlangen, zu keiner Zeit anderen, ausgenommen der ihnen verbundenen Unternehmen, mitteilen oder zugänglich machen. Die Vertragspartner werden auf geeignete Weise dafür Sorge tragen, dass der für sie tätige Personenkreis die vorgenannte Vertraulichkeit wahrt.

Zur Analyse der Maschinenproduktivität und Maschinenverfügbarkeit werden Maschinendaten an Koenig & Bauer übertragen, welche ausschließlich für die Beurteilung der Maschinenleistung und zur Fehleranalyse verwendet werden.

# KOENIG & BAUER

Diese Daten werden bei bestehender VPN-Verbindung regelmäßig übertragen. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt ausschließlich an vertraglich gebundene Partner von Koenig & Bauer oder an mit Koenig & Bauer verbundene Unternehmen und ausschließlich zum genannten Zweck.

Lokal auf der Maschine gespeicherte Auftragsdaten (Job-Daten) sowie personenbezogene Daten (im Sinne des § 11 BDSG und der DSGVO) sind davon nicht betroffen und werden ohne separate Vereinbarung weder heruntergeladen noch ausgewertet.

Ferner werden nur für die Abwicklung der Fernassistenz bzw. Serviceanfrage benötigte personenbezogene Daten erfasst und gespeichert. Dies beinhaltet den Namen der Kontaktperson des Auftraggebers, welche die Serviceanfrage stellt, die Firmenzugehörigkeit der Kontaktperson, die Telefonnummer der Kontaktperson sowie die E-Mail-Adresse der Kontaktperson. Diese personenbezogenen Daten werden an die für den Auftraggeber zuständige Koenig & Bauer Vertretung übermittelt. Weiterhin erfolgt eine Weitergabe personenbezogener Daten auch an Dritte (z.B. Hersteller von Nebenaggregaten), falls es für die Bearbeitung der Serviceanfrage erforderlich ist. Eine anderweitige Weiterleitung personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nicht.

Bei der Verwendung der Live-Video-Übertragungen (Augmented PressSupport) können Bild-, Video- und Audiodaten gespeichert werden. Dies erfolgt ausschließlich im Zusammenhang mit der aktuellen Serviceanfrage des Auftraggebers. Diese Bild-, Video und Audiodaten werden, mit Ausnahme der für den Auftraggeber zuständigen Koenig & Bauer Vertretung, nicht an Dritte weitergeleitet.

Sollte es dem Auftraggeber Restriktionen bezüglich der Erhebung von Video und Audiodaten oder der Verwendung von mobilen Endgeräten geben, hat dieser selbst für deren Einhaltung sorgen.  
Es gelten im Übrigen die Datenschutzbestimmungen von Koenig & Bauer.

## **§ 9 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**

Der Auftraggeber hat durch eine zuverlässige Absicherung sicherzustellen, dass die beabsichtigten Maßnahmen gefahrlos durchgeführt werden können. Der Auftraggeber hat insbesondere sicherzustellen, dass keine Personen im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung bei ihm vor Ort gefährdet werden.

Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und der Beschreibung von Fehlern muss der Auftraggeber die von dem Koenig & Bauer PressSupport 24-Techniker erteilten

Hinweise befolgen. Der Auftraggeber muss für den Fernassistenzservice fachlich und sprachlich geschultes Personal einsetzen. Änderungen, die der Auftraggeber an der Maschine oder deren technischer Umgebung vornimmt, sind, soweit sie auf die vereinbarte Leistung zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer Auswirkungen haben können, mit Koenig & Bauer vorher abzustimmen.

Der Auftraggeber wird Koenig & Bauer bei der Ausführung der vereinbarten Leistung angemessen unterstützen und Koenig & Bauer die notwendigen Einrichtungen und Hilfsmittel zur Verfügung stellen. Der Auftraggeber sorgt für eine stabile Datenverbindung der Maschine ans Internet, um die Datenübertragung zu Koenig & Bauer zu gewährleisten.

Der Auftraggeber informiert Koenig & Bauer laufend über eventuell festgestellte technische Auffälligkeiten, um eine effektive Durchführung der Serviceaktivitäten zu ermöglichen.

Der Auftraggeber wird bei der Durchführung der Ferndiagnose mitwirken und gegebenenfalls die von Koenig & Bauer empfohlenen Entstörungsmaßnahmen durchführen oder dabei unterstützen.

## § 10 Haftung

Der PressSupport 24 Web beinhaltet keine Garantien im Sinne des BGB. Koenig & Bauer übernimmt die in dem Vertrag im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Eine Zusage dafür, dass durch die vertraglichen Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel der Maschine diagnostiziert und behoben werden, sowie eine Zusage für die künftige Funktionsfähigkeit, Verfügbarkeit oder Produktivität der Maschine ist damit nicht verbunden.

Koenig & Bauer haftet nicht bei vom Auftraggeber oder von Dritten vorgenommenen und von Koenig & Bauer nicht vorher genehmigten Eingriffen in den Vertragsgegenstand oder in Teile hiervon oder bei von Koenig & Bauer zwar genehmigten, aber vom Auftraggeber oder von Dritten unsachgemäß ausgeführten Eingriffen oder Nachbesserungsleistungen am Vertragsgegenstand oder Teilen hiervon. Sollte bei der Durchführung einer Fernassistenz ein sicherheitsrelevanter Mangel am Vertragsgegenstand durch einen Koenig & Bauer Mitarbeiter festgestellt werden, ist dieser angehalten, den Auftraggeber zur Stillsetzung der Maschine aufzufordern und eine schriftliche Bestätigung über die Kenntnisnahme des Mangels beim Auftraggeber einzuholen. Die Durchführung einer Fernassistenz an einer Maschine, bei der Sicherheitseinrichtungen außer Kraft gesetzt oder manipuliert wurden, kann durch Koenig & Bauer jederzeit abgelehnt werden.

Sofern die Mitarbeiter des Auftraggebers auf telefonische Anweisung von Koenig & Bauer tätig werden, so entbindet dies den Auftraggeber nicht von seiner eigenen Sorgfaltspflicht, die entsprechenden Vorsichts- und Sicherheitsmaßnahmen zu beachten sowie hierzu entsprechend geschultes und fachkundiges Personal einzusetzen.

Sollten Angaben seitens des Auftraggebers, die im Zusammenhang mit der Störung bzw. den gewünschten Informationen stehen, fehlen oder fehlerhaft sein und dadurch ein erfolgter Hinweis von Koenig & Bauer zu Fehlern führen, kann hierfür von Seiten Koenig & Bauer keine Haftung übernommen werden. Für die Mitarbeiter des Auftraggebers haftet ausschließlich der Auftraggeber selbst. Koenig & Bauer übernimmt daher keine Haftung für die vom Auftraggeber ausgeführten Tätigkeiten.

Jede Haftung von Koenig & Bauer für jegliche Schäden, gleichgültig, wann diese Schäden entstanden sind oder entstehen und aus welchem Rechtsgrund sie resultieren, insbesondere Ersatz für Mangelfolgeschäden, ist ausgeschlossen.

Koenig & Bauer haftet – aus welchen Rechtsgründen auch

immer – nur

- (1) bei Vorsatz,
- (2) bei grober Fahrlässigkeit,
- (3) bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper, Gesundheit,
- (4) bei Mängeln, die er arglistig verschwiegen hat,
- (5) im Rahmen einer Garantiezusage,
- (6) bei Mängeln des Liefergegenstandes, soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird.

Bei nachgewiesener schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (also solcher Verpflichtungen, die den Vertrag prägen und auf die der Auftraggeber vernünftigerweise vertrauen darf) haftet Koenig & Bauer auch bei leichter Fahrlässigkeit, in letzterem Fall begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden. Dies gilt auch, wenn infolge von Koenig & Bauer schuldhaft unterlassener oder fehlerhafter verbindlicher Vorschläge oder Beratungen, die vor oder nach Vertragsschluss erfolgten, oder durch die schuldhafte Verletzung anderer vertraglicher Nebenpflichten die Maschine nicht vertragsgemäß verwendet werden kann. Die Leistungen des PressSupport 24 Web entsprechen einer Dienstleistung. Unter Geltung der oben unter (1) - (6) genannten Ausnahmen ist die Haftung von Koenig & Bauer aus diesem Vertrag auf 20 % des Vertragspreises beschränkt.

Ein Haftungsausschluss oder Haftungsbeschränkungen zugunsten von Koenig & Bauer gelten auch für Mitarbeiter, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von Koenig & Bauer und von verbundenen Unternehmen.

Weitere Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

# KOENIG & BAUER

## **§ 11 Verjährung**

Alle Ansprüche des Auftraggebers – aus welchen Rechtsgründen auch immer – verjähren in 12 Monaten. Für vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz gelten die gesetzlichen Fristen.

## **§ 12 Schlussbestimmungen**

Änderungen und Ergänzungen von PressSupport 24 Web-Verträgen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch bei Änderung dieses Schriftformerfordernisses. Mündliche Abreden sind unwirksam.

Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden, auch wenn Koenig & Bauer denselben nicht widerspricht, finden auf diesen Vertrag keine Anwendung.

Alle Streitigkeiten, die PressSupport 24 Web betreffen, unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf.

Ausschließlicher Gerichtsstand ist Würzburg.