

Allgemeine Geschäftsbedingungen PressSupport24

§1 Präambel

Die Firma Koenig & Bauer Digital & Webfed AG & Co. KG (nachfolgend auch Koenig & Bauer genannt) unterstützt seine Kunden seit 1995 aktiv bei der Erhöhung der Maschinenverfügbarkeit und Produktivität an Druckmaschinen mit intelligenten Fernassistenzlösungen. Koenig & Bauer unterhält eine Supportorganisation um die Nutzer der im Markt installierten Druckmaschinen über einen Remotezugriff bei Störungen zu unterstützen. 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. Die Leistungen der Fernassistenz entsprechen einer Dienstleistung ohne geschuldeten Erfolg.

§2 Gültigkeitsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen PressSupport24 regeln Rechte und Pflichten des Auftraggebers sowie die Rechte und Pflichten von Koenig & Bauer beim Erbringen von Fernassistenzleistungen bzw. der Bearbeitung von Serviceanfragen. Es ist hierbei unerheblich ob diese Leistungen im Rahmen der Gewährleistung, eines PressSupport- bzw. Servicevertrag (im Weiteren als FW-Leistungsvertrag bezeichnet) oder als einzeln abgerechnete Serviceleistung erbracht wurden. Sofern einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart wurde, sind die Allgemeinen Geschäftsbedingungen PressSupport24–Bestandteil aller Verträge, die PressSupport zum Gegenstand haben.

§3 Leistungsumfang

Folgende Punkte sind bei der Inanspruchnahme der Dienste von PressSupport24 im Leistungsumfang enthalten:

- 24 Stunden-Dienste der PressSupport- Abteilung; inklusive aller Kosten für die Bereitschaftszeiten außerhalb der Geschäftszeiten und an Feiertagen/Wochenenden.
- Online–Kosten 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 sowie Maschinen für die ein FW-Leistungsvertrag, der diese Komponente beinhaltet, und Serviceanfragen, welche aufwandsbasiert abgerechnet werden

Im Leistungsumfang nicht enthalten sind insbesondere:

- Alle Kosten für Fernassistenz- und Serviceleistungen von Dritten wie bspw. Unterlieferanten, sofern diese nicht explizit im FW-Leistungsvertrag aufgeführt sind.
- Alle Kosten für Fernassistenz- und Serviceleistungen zu Neuinstallationen, Upgrades aller Art und Maschinenerweiterungen (separate Vereinbarung notwendig)

KOENIG & BAUER

- Kosten für eventuell erforderliche Ersatzteile, Organisation und deren Transportkosten
- Kosten für eventuell durchzuführenden Technikeinsätze, die sich aus Reisezeit, Arbeitszeit, Reisekosten (PKW oder Flug), 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 PressSupport24 direkt, abhängig von der Art der Störung und ggf. notwendiger Unterstützung durch die Vertretung (z.B. für Übersetzungsdienste).

PressSupport24 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 Maschinenbaunummer auf dem Anrufbeantworter hinterlassen.

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

Anfragen bei Koenig & Bauer PressSupport24 werden in den Sprachen Deutsch und Englisch entgegen genommen.

PressSupport24 ist täglich 24 Stunden erreichbar. Einschränkungen gibt es an folgenden Tagen (GMT+1):

Nicht erreichbar:

- 24.12. ab 14.00 Uhr bis 25.12. um 6.00 Uhr MEZ.
- 31.12. ab 18.00 Uhr bis 1.1. um 6.00 Uhr MEZ

• §5 Kosten und Rechnungslegung

Für Maschinen außerhalb der Gewährleistung hat der Auftraggeber die Möglichkeit einen FW-Leistungsvertrag 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 Pauschalbetrag erfolgt immer im Voraus. Rechnungen sind innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt ohne jeden Abzug zur Zahlung fällig, sofern nicht schriftlich anders vereinbart. Koenig & Bauer ist berechtigt bis zum Eingang der vollständigen Zahlung seine Leistungen zu verweigern.

Die Kosten für Fernassistenzleistungen an Maschine die sich zu Zeitpunkt der Serviceanfrage in Gewährleistung befinden, werden dem Auftraggeber von Koenig & Bauer nicht in Rechnung gestellt.

Ist die Maschine, für die eine Serviceanfrage gestellt wurde, nicht in Gewährleistung oder besteht kein gültiger FW-Leistungsvertrag zwischen dem Auftraggeber und Koenig & Bauer oder der für den Auftraggeber zuständigen Vertretung von Koenig & Bauer, werden die erbrachten Leistungen dem Auftraggeber aufwandsbezogen in Rechnung gestellt.

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 Fernassistenzleistungen gegenüber dem Auftraggeber zu verweigern.

• §6 Vertragsdauer und Kündigung

Ein FW-Leistungsvertrag ist für beide Parteien jeweils 3 Monate vor Vertragsablauf 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

KOENIG & BAUER

(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 notwendigen Datenanschlusses verantwortlich. Der Auftraggeber beschafft im eigenen Namen und auf eigene Kosten einen Internetanschluss und sorgt dafür, dass dem Koenig & Bauer PressSupport24 dieser Anschluss für die vertraglichen Leistungen zur Verfügung steht.

Für die Fernassistenz 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 PressSupport24 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 PressSupport24 stellt eine statische VPN-Verbindung zur Maschine her.

Ist der Datenanschluss gestört und kann Koenig & Bauer PressSupport24 nicht oder nur unzureichend Daten empfangen, ist sie von den Leistungen des FW-Leistungsvertrages befreit. Dies gilt auch dann, wenn die Datenqualität es Koenig & Bauer PressSupport24 nicht möglich macht, die Leistungen zu erbringen. Koenig & Bauer PressSupport24 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

Zur Analyse der Maschinenproduktivität und Maschinenverfügbarkeit werden Maschinendaten an Koenig & Bauer übertragen, welche ausschließlich für die Beurteilung der Maschinenleistung und zur Fehleranalyse bzw. Fehlerprädiktion verwendet werden. Diese Daten werden bei bestehender VPN-Verbindung regelmäßig übertragen. Eine Weitergabe an Dritte erfolgt ausschließlich an vertraglich gebundene Partner der Koenig & Bauer Digital & Webfed AG & Co. KG bzw. der Koenig & Bauer AG 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 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

KOENIG & BAUER

der Serviceanfrage erforderlich ist. Eine anderweitige Weiterleitung personenbezogener Daten an Dritte erfolgt nicht.

Bei der Verwendung der Live-Video-Übertragungen (Augmented PressSupport) können Video und Audiodaten gespeichert werden. Dies erfolgt ausschließlich im Zusammenhang mit der aktuellen Serviceanfrage des Auftraggebers. Diese 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.

§9 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

In Fällen, in denen die Fernassistenz zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen kann, hat der Auftraggeber 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 PressSupport24-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 diese Fernassistenz Auswirkungen haben können, mit Koenig & Bauer PressSupport24 vorher abzustimmen.

§10 Haftung

Der FW-Leistungsvertrag 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 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 in den, 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 den Fernwartungstechniker abgelehnt werden, ohne dass dies eine Einschränkung des vereinbarten Leistungsumfangs darstellt.

Sofern die Mitarbeiter des Auftraggebers auf telefonische Anweisung von Koenig & Bauer PressSupport24 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

KOENIG & BAUER

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 welchen Rechtsgrund sie resultieren, insbesondere Ersatz für Mangelfolgeschäden, ist ausgeschlossen. Ausgenommen von diesen Regelungen sind Schadensersatzansprüche bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit oder wenn nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend 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.

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.

§11 Verjährung

Alle Ansprüche des Auftraggeber – 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 Gerichtsstand und Recht

Für alle Streitigkeiten gilt deutsches Recht, unter Ausschluss der Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten

Nationen über den internationalen Warenkauf. Gerichtsstand ist Würzburg.

§13 Schriftformerfordernis

Änderungen von Verträgen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

§14 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Koenig & Bauer nichtig oder unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Absprachen nicht; eine unwirksame Bestimmung ist einvernehmlich und sinngemäß schriftlich zu ersetzen.