

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die MetalPrint Fernwartung

1. Präambel

Die Firma Koenig & Bauer MetalPrint GmbH (folgend Koenig & Bauer MetalPrint genannt) unterstützt seine Kunden aktiv bei der Erhöhung der Maschinenverfügbarkeit und Produktivität des Equipments mit intelligenten Fernwartungslösungen. Der Auftragnehmer unterhält eine Supportorganisation um die im Markt installierten Maschinen über einen Remotezugriff fernzuwarten. Im Falle ernsthafter Störungen kann sich der Koenig & Bauer Fernwartungs-Techniker mit der Steuerung verbinden und eine Störungsanalyse direkt durchführen. Somit besteht die Möglichkeit, mit einem Eingriff in die 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.

Der Abschluss eines Fernwartungs- bzw. die Fernwartung einschließenden Servicevertrages (im Weiteren vereinfacht als FW-Leistungsvertrag bezeichnet) berechtigt den Kunden zur Nutzung von Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung bei Equipmentstörungen und -ausfällen im Servicefall.

Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung ist eine kostenpflichtige Dienstleistung außerhalb der Gewährleistung für die Steuerung des Koenig & Bauer MetalPrint Equipments. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen regeln die von Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung zu erbringenden Leistungen. Diese Regelungen gelten sofern einzelvertraglich nichts Abweichendes vereinbart wurde und sind Bestandteil aller Verträge, die einen ausdrücklichen Bezug hierauf haben.

2. Leistungsumfang

- 24 Stunden-Dienste der MetalPrint Fernwartungs-Abteilung; inklusive aller Kosten für die Bereitschaftszeiten außerhalb der Geschäftszeiten und an Feiertagen/ Wochenenden.
- Online-Kosten für die Fernwartungsverbindung, 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 des Auftragnehmers an den Auftraggeber

- Alle Kosten für den technischen Support durch den Spezialisten (Diplom-Ingenieure, Techniker)
- Dokumentation des Problems sowie dessen Lösung
- Kosten für Live-Video-Übertragungen (Visual LineSupport) für Equipment in Gewährleistung sowie Equipment für welches ein FW-Leistungsvertrag abgeschlossen wurde und Serviceanfragen, welche aufwandsbasiert abgerechnet werden

Nicht enthalten im Leistungsumfang sind insbesondere:

- alle Kosten für Fernwartungs- und Serviceleistungen von Dritten wie bspw. Zulieferer BDT (Logotronic), Lithec (Densitronic) und IST Metz
- alle Kosten für Fernwartungs- und Serviceleistungen zu Neuinstallationen, Upgrades aller Art und Erweiterungen (separate Vereinbarung notwendig)
- 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 (Visual LineSupport)

3. Erreichbarkeit

Bei technischen Störungen informiert der Kunde die MetalPrint Fernwartung direkt. Koenig & Bauer MetalPrint ist erreichbar unter der Rufnummer +49 711 699 71 699.

Es wird schnellstmöglich zurückgerufen. Anrufe bei Koenig & Bauer MetalPrint werden in den Sprachen Deutsch und Englisch entgegen genommen.

Koenig & Bauer MetalPrint ist täglich 24 Stunden erreichbar. Einschränkungen gibt es an folgenden Tagen (GMT+1):

1. und 2. Weihnachtsfeiertag, Neujahr nicht erreichbar;
- 24.12. und 31.12. erreichbar bis 14.00 Uhr.

4. Kosten und Rechnungslegung

Die anfallenden Kosten und Details zur Rechnungslegung sind in **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** des Hauptvertrags festgelegt.

5. Vertragsdauer und Kündigung

Die Vertragsdauer und Details zur Kündigung sind in § 2 des Hauptvertrags festgelegt.

6. 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 Datenanschluss (separate Modemleitung bzw. Internetanschluss) und sorgt dafür, dass der Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung dieser Anschluss für die vertraglichen Leistungen zur Verfügung steht. Der Auftraggeber trägt alle Kosten des Datenanschlusses.

Ist der Datenanschluss gestört und kann die Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung nicht oder nur unzureichend Daten empfangen, ist sie von den Leistungen des FW-Leistungsvertrages befreit. Dies gilt auch dann, wenn die Datenqualität Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung es nicht möglich macht, die Leistungen zu erbringen. Die Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung hat in diesem Fall den Auftraggeber über die Störung des Datenanschlusses zu unterrichten. Die Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung versucht in diesem Fall eine telefonische Unterstützung bei der Fehlersuche, soweit sinnvoll und/oder möglich.

Falls eine VPN-Verbindung für die Fernwartung genutzt wird, hat der Auftraggeber dafür zu sorgen, dass ein Zugang vom Equipment physikalisch bis ins Internet bereitgestellt wird und das Equipment mit entsprechender VPN-Hardware (mGuard) ausgestattet ist. Des Weiteren ist der Auftraggeber verpflichtet, eventuelle Änderungen von IP-Adressen der Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung im Vorfeld mitzuteilen. Bei Verbindungsproblemen muss ein IT-Techniker im Auftrag des Auftraggebers eigenständig bzw. in Zusammenarbeit mit Koenig & Bauer MetalPrint bei der Fehlersuche mitwirken.

Die Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung stellt eine statische VPN-Verbindung zum Equipment her. Die Fernwartung muss im Bedarfsfall durch den Auftraggeber aktiviert werden.

Nach dem Ende der Arbeiten wird die Fernwartungsverbindung über Modem unmittelbar bzw. eine VPN-Verbindung über das Internet nach ca. 2 Stunden automatisch geschlossen.

7. Vertraulichkeit und Datensicherheit

Zur Erhöhung der Produktivität und Verfügbarkeit des Equipments werden Daten an Koenig & Bauer MetalPrint übertragen, welche ausschließlich für die Beurteilung der Leistung 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 AG und ausschließlich zum genannten Zweck.

Lokal auf dem Equipment 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 Fernwartung bzw. Serviceanfrage benötigte personenbezogene Daten erfasst und gespeichert. Dies beinhaltet den Namen der Kontaktperson des Auftragnehmers, 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 (Visual LineSupport) können Bilddaten gespeichert werden. Dies erfolgt ausschließlich im Zusammenhang mit der aktuellen Serviceanfrage des Auftraggebers. Diese Bilddaten werden mit Ausnahme, der für den Auftraggeber zuständigen Koenig & Bauer Vertretung, nicht an Dritte weitergeleitet.

Sollte es dem Auftraggeber Restriktionen bezüglich der Erhebung von Bilddaten oder der Verwendung von mobilen Endgeräten geben, hat dieser selbst für deren Einhaltung sorgen.

8. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

In Fällen, in denen die Fernwartung 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 MetalPrint Fernwartungs-Techniker erteilten Hinweise befolgen. Der Auftraggeber muss für den Fernwartungsservice fachlich und sprachlich geschultes Personal einsetzen.

Änderungen, die der Auftraggeber an dem Equipment oder deren technischer Umgebung vornimmt, sind, soweit sie auf diesen Fernwartungsvertrag Auswirkungen haben können, mit Koenig & Bauer MetalPrint vorher abzustimmen.

9. Haftung

Der FW-Leistungsvertrag beinhaltet keine Garantien durch Koenig & Bauer MetalPrint im Sinne des BGB. Koenig & Bauer MetalPrint Fernwartung übernimmt die in dem Vertrag im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Eine Zusage dafür, dass durch die vertraglichen Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel des Equipment diagnostiziert und behoben werden sowie eine Zusage für die Funktionsfähigkeit des Equipment ist damit nicht verbunden.

Koenig & Bauer MetalPrint haftet nicht bei vom Auftraggeber oder von Dritten vorgenommenen und von Koenig & Bauer MetalPrint nicht vorher genehmigten Eingriffen in den Vertragsgegenstand oder in Teile hiervon oder bei von Koenig & Bauer MetalPrint zwar genehmigten, aber vom Kunden oder von Dritten unsachgemäß ausgeführten Eingriffen in den, oder Nachbesserungsleistungen am Vertragsgegenstand oder Teilen hiervon.

Jede Haftung von Koenig & Bauer MetalPrint 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 Fahrlässigkeit durch gesetzliche Vertreter oder leitende Ange-

stellte, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Leib oder Gesundheit oder wenn nach dem Produkthaftungsgesetz zwingend gehaftet wird. Insgesamt ist die Haftung jedoch auf 20 % der Vertragssumme beschränkt.

Sofern die Mitarbeiter des Auftraggebers auf telefonische Anweisung des Auftragnehmers tätig werden, so entbindet den Auftraggeber dies 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 zu Fehlern führen, kann hierfür von Seiten Koenig & Bauer MetalPrint keine Haftung übernommen werden. Für die Mitarbeiter des Auftraggebers haftet ausschließlich der Auftraggeber selbst. Der Auftragnehmer übernimmt daher keine Haftung für die vom Auftraggeber ausgeführten Tätigkeiten.

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

10. Verjährung

Alle Ansprüche des Kunden – 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.

11. Gerichtsstand und Recht

Für alle Streitigkeiten zum FW-Leistungsvertrag und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen gilt deutsches Recht, unter Ausschluss der Bestimmungen des Übereinkommens der Vereinten Nationen über den internationalen Warenkauf. Gerichtsstand ist Würzburg.

12. Schriftformerfordernis

Änderungen der FW-Leistungsverträge bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Änderung dieses Schriftformerfordernisses.

13. Salvatorische Klausel

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

