

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Remote Service – Leistungen BENTELER Maschinenbau GmbH

Stand April 2019

Der Auftraggeber vereinbart mit der „BENTELER Maschinenbau GmbH“ (nachfolgend „**BENTELER**“) die nachfolgend festgelegten „Bedingungen für die **Remote Service**-Leistungen“.

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass die Verantwortung und die Entscheidungsbefugnis für den Betrieb der Maschinen und Anlagen sowie der unfertigen Maschinen im Sinne der Maschinenrichtlinie 2006/42/EG (nachfolgend „**Anlage**“) beim Auftraggeber verbleiben. Remote Service-Leistungen können, soweit nicht ausdrücklich abweichend vereinbart, insbesondere keine regelmäßige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Anlage ersetzen.

Beide Parteien werden sich bemühen, bei auftretenden Fragestellungen, die sich aus den nachfolgenden Vereinbarungen nicht oder nicht eindeutig beantworten lassen, eine gemeinsame Lösung unter Anpassung beziehungsweise Ergänzung der vereinbarten Regelungen zu finden. Dies gilt auch hinsichtlich der schnell fortschreitenden technischen Entwicklung.

Es gelten ausschließlich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Remote Service-Leistungen von BENTELER, soweit in den nachfolgenden Regelungen nicht anderes bestimmt wird. Im Übrigen gelten Allgemeine Geschäftsbedingungen für Lieferungen der BENTELER Maschinenbau GmbH. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Auftraggebers finden ausdrücklich keine Anwendung.

1. Gegenstand / Leistungsbeschreibung

1.1 Remote Services

Der Auftraggeber erteilt BENTELER den jeweiligen Auftrag für die jeweils benötigte Remote Service-Leistungen entweder in Textform, schriftlich oder mündlich über die dafür vorgesehene und dem Auftraggeber mitgeteilte Telefonnummer. Der jeweilige Auftrag kommt erst nach Bestätigung durch BENTELER in Textform oder durch die Durchführung von Remote Service-Leistungen zu Stande.

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 BENTELER die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen des Ist- vom Soll-Zustand. Darüber hinaus können Remote Services die Grundlage für die Erstellung weiterer Ersatzteil- / Dienstleistungsangebote zur Behebung der Störungen darstellen.

BENTELER kann grundsätzlich folgende Remote Service-Leistungen erbringen:

- 1.1.1 Telefonsupport umfasst die Analyse von Anlagen-, Prozess und Bedienungsfehlern via Telefon oder Videoübertragung und soweit möglich telefonische Beratung zur Unterstützung bei der Behebung von Störungen der Anlage.
- 1.1.2 Fernwartung (Remote Support) umfasst die Analyse von Anlagen- und/oder Prozessstörungen sowie Bedienungsfehler über eine Internetverbindung mit der Anlage und, soweit möglich, die Unterstützung bei der Behebung von Störungen der Anlage zum Beispiel

durch Anpassung von Grenzwerten und Parametern, Anpassung des Prozessablaufes, Zurücksetzen von Bedienungsfehlern usw.

- 1.1.3 Zustandsüberwachung (Condition Monitoring) umfasst die Erfassung von zustandsorientierten Anlagendaten und 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/ wird. Es wird deshalb der jeweils aktuelle, von BENTELER im Rahmen von Remote Services angebotene Leistungsumfang vereinbart, der auf Basis der technischen Ausrüstung der Anlage möglich ist.

1.3 Sonstige Maßnahmen und Leistungen

Auf Verlangen des Auftraggebers wird BENTELER weitergehende Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemäße Betrieb der Anlage gewährleistet werden kann. Gegebenenfalls wird BENTELER 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.

1.4 Leistungsgrenzen

Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch ferndiagnostische Maßnahmen instandgesetzt werden, wird BENTELER den Auftraggeber hierüber in Kenntnis setzen.

Gehen Abweichungen gemäß Ziff. 1.1 auf äußere Gewalt, Havarie, unsachgemäße Bedienung, Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations- und Umgebungsbedingungen, die mit BENTELER nicht abgesprochenen bzw. von BENTELER nicht freigegebenen Änderungen der Soft- und Hardware der Anlage, ungenügende oder falsche Wartung, höhere Gewalt oder auf Verschmutzungen, die weder von BENTELER zu vertreten sind noch ihre Ursache in der Funktionsweise der Anlage haben, zurück, ist BENTELER zu Leistungen gemäß Ziff. 1.1.1, 1.1.2 und 1.1.3 oder zu sonstigen Maßnahmen und Leistungen gemäß Ziff. 1.3 dieses Vertrages ausschließlich gegen zusätzliche, leistungsbezogene Vergütung verpflichtet.

Dies gilt insbesondere auch für den Fall, dass diese Leistungen, über die in einem anderen Vertragsverhältnis zwischen den Parteien zu erbringende Mängelbeseitigung hinausgehen.

BENTELER 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.

1.5 Dokumentation

BENTELER hält die wesentlichen durch die Ferndiagnose im Sinne der Ziff. 1.1 festgestellten Daten der Anlage/Prozesse und/oder der ermittelten Abweichungen fest.

Nach Abschluss von Instandsetzungs- und/oder Wartungsarbeiten informiert BENTELER den Auftraggeber über die von ihr ausgeführten Arbeiten und stellt ihm auf Verlangen die Protokolle sowie ggf. erforderliche sonstige Dokumentationen zur Verfügung.

Ferner dokumentiert BENTELER aus Gründen der Nachvollziehbarkeit von vorgenommenen Änderungen und aus Qualitätszwecken während des Remote Zugriffes von dem Bildschirm, von dem der Remote-Zugriff gesteuert wird, ein Screen-Video, welches automatisch nach sechs Monaten gelöscht wird.

2. Online Kommunikation und Rahmenbedingungen

2.1 Technische Voraussetzungen

Remote Service-Leistungen werden mittels Telefons bzw. einer Internetverbindung durchgeführt. Der Auftraggeber hat die notwendigen Telekommunikationsmittel kostenlos zur Verfügung zu stellen und zu unterhalten (Internetanschluss, nach Spezifikation von BENTELER). Weitere Voraussetzung ist, dass keine Änderungen der installierten Anlagensoftware ohne die Zustimmung von BENTELER vorgenommen wurden. BENTELER hat darüber hinaus das Recht, die Daten, die zur Diagnose dienen, über Onlinezugriff zu übertragen.

2.2 Datenübertragungswege

Die Parteien sind jeweils für den Betrieb und die Instandhaltung ihrer Systeme verantwortlich. Beim Ausfall des Datenübertragungsweges zwischen dem Auftraggeber und BENTELER, insbesondere durch Störungen in den Übertragungswegen, sowie bei fehlenden oder unzureichenden Daten ist BENTELER von ihren Leistungspflichten gemäß Ziff. 1.1.1, 1.1.2 und 1.1.3 dieser Bedingungen befreit.

3. Vertraulichkeit, Datensicherheit und Datenschutz

3.1 Benutzerkennungen

Für zugeteilte Benutzerkennungen und Passwörter hat der Auftraggeber sicherzustellen, dass diese Informationen nur autorisierten Personen bekannt werden.

3.2 Vertrauliche Behandlung von Daten des Auftraggebers

Zwischen den Vertragsparteien ist vereinbart, dass alle im Rahmen der Remote Service-Leistungen ausgetauschten Auftraggeber Daten und sonstige Informationen des Auftraggebers über relevante Prozess- und Produktdaten des Auftraggebers ausschließlich für die in dem jeweiligen Auftrag definierten Leistungen genutzt werden dürfen. Eine Vermarktung dieser Informationen auf eigene Rechnung oder Wissenstransfers an Dritte ist nicht zulässig. BENTELER ist jedoch berechtigt, im Rahmen der Erbringung ihrer Leistungspflichten gewonnene technische Erkenntnisse zur Verbesserung der eigenen Produkte und Leistungen zu verwenden.

3.3 Virenschutz

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 in Textform zu unterrichten.

3.4 Datenschutz

Erhält BENTELER 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 Auftrags. Eine Weitergabe an Dritte oder die Nutzung in jedweder Form dieser Daten ist ausdrücklich ausgeschlossen.

4. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

4.1 Initialisierungsmodus

Im Bedarfsfall aktiviert der Auftraggeber Remote Service- Leistungen gemäß Ziff. 1.1. BENTELER verbindet sich daraufhin mit der Anlage des Auftraggebers.

4.2 Hilfestellung bei Fehlermeldung

Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und der Beschreibung von Fehlern muss der Auftraggeber, die von BENTELER erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Auftraggeber Einstellanweisungen/ Checklisten von BENTELER verwenden.

Zur Behebung ist die Mitwirkung des Auftraggebers notwendig. Hierzu ist fachlich und sprachlich geschultes Personal bereitzuhalten. Bei Unklarheiten sind zusätzliche Informationen und Dokumente an BENTELER zu übermitteln.

4.3 Sorge für Sicherheit/ Aufsichtspflicht

Der Auftraggeber hat die Sicherheitshinweise in der Betriebsanleitung / 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, hat der Auftraggeber gegenüber BENTELER eine Rückmeldung in Textform dahingehend abzugeben, 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 von BENTELER.

4.5 Mitteilungspflichten des Auftraggebers

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

4.6 Speicherung von Daten

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

4.7 Kostentragung

Für die unter Ziff. 4 genannten Pflichten trägt der Auftraggeber die Kosten. Ebenso trägt der Auftraggeber das Entgelt für die von ihm verwendeten Telekommunikationsmittel sowie für die Kommunikationsverbindung.

Vom Auftraggeber zu verantwortenden Wartezeiten, welche u.a. aufgrund der nicht richtig funktionierenden Telekommunikationsmittel des Auftraggebers entstehen, werden dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

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 BENTELER eingegangen sind. Die Höhe der Vergütung ergibt sich jeweils aus der aktuellen Preisliste, soweit keine anderweitige Vereinbarung getroffen wurde. Kommt der Auftraggeber seinen Zahlungsverpflichtungen aus einem Auftrag nicht nach, ist BENTELER berechtigt, die Leistungen zu diesem oder einem anderen Auftrag so lange auszusetzen, bis der Auftraggeber die Zahlung der fälligen Vergütung nachgeholt hat.

6. Leistungszeit

6.1 Bereithaltung der Remote Service-Leistungen

BENTELER verpflichtet sich, die vereinbarten Leistungen montags bis freitags 7 – 16 Uhr sowie nach vorheriger Absprache zu erbringen.

6.2 Höhere Gewalt

Verzögert sich die Erbringung von Leistungen – auch innerhalb eines eventuell gegeben 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 den Eintritt von Umständen, die nicht von BENTELER 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 BENTELER dem Auftraggeber in wichtigen Fällen – sofern möglich – anzeigen.

Die Leistungen verschieben sich ebenfalls angemessen, wenn der Auftraggeber mit seinen Mitwirkungspflichten gemäß Ziff. 4, Zahlungs- oder sonstigen Verpflichtungen aus einem Auftrag in Rückstand ist.

7. Mängelhaftung

BENTELER erbringt die Leistungen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik. Werden die Leistungen nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß ausgeführt, so hat sie BENTELER im Rahmen der Mängelhaftung unentgeltlich nachzuholen.

Kommt BENTELER ihrer Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach, so ist der Auftraggeber berechtigt, eine angemessene Nachfrist zu setzen. Lässt BENTELER diese Nachfrist schuldhaft fruchtlos verstreichen, kann der Auftraggeber nach Abstimmung mit BENTELER Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen oder den Auftrag außerordentlich kündigen.

8. Haftung

8.1 Beschränkung

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

8.2 Einschränkungen

Die Haftungsbeschränkung gemäß Ziff. 8.1 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 BENTELER eine Garantie übernommen hat

Wesentlich sind solche Vertragspflichten, die die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags 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.

9. Übertragbarkeit / Aufrechnung

BENTELER 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.

10. Verjährung

Die Rechte und Ansprüche des Auftraggebers aus diesem Vertrag wegen mangelhafter Vertragsdurchführung durch BENTELER verjähren in 12 Monaten, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung. Dies gilt nicht, soweit § 634 a Abs. 1 Nr. 2 BGB eine längere Frist vorschreibt sowie in Fällen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch BENTELER oder bei arglistigem Verschweigen einer mangelhaften Leistungserbringung. Für Schadenersatzansprüche des Auftraggebers gelten die gesetzlichen Verjährungsvorschriften.

11. Mitgeltung

Soweit diese Bedingungen keine Regelungen enthalten, gelten ergänzend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen der BENTELER Maschinenbau GmbH in der jeweils aktuellen Fassung. Diese können auf der Webseite (<https://www.benteler-mechanicalengineering.com/de>) von BENTELER eingesehen werden beziehungsweise werden bei Vertragsschluss übergeben.

12. Gerichtsstand, geltendes Recht

Für die vertraglichen Beziehungen gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Übereinkommens über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG).

Der Gerichtsstand ist Bielefeld. BENTELER kann auch am Sitz des Auftraggebers klagen.

13. Anwendbare Fassung

Im Zweifel ist die deutsche Fassung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen maßgebend.