



Allgemeine Fernwartungsbedingungen

1. Anwendungsbereich

1.1 Bei den vorliegenden Fernwartungsbedingungen (nachfolgend auch als „Bedingungen“ bezeichnet) handelt es sich um Bedingungen der Nagel Maschinen- und Werkzeugfabrik GmbH, Oberboihinger Str. 60, D-72622 Nürtingen (nachfolgend als „Auftragnehmer“ bezeichnet). Diese Bedingungen gelten für alle Angebote und Verträge über Hotline-Service, Tele-Service sowie Fernwartungs-Leistungen des Auftragnehmers (nachfolgend jeweils „Leistungen“ genannt).

2. Allgemeines – Geltungsbereich

2.1 Die vorliegenden Bedingungen gelten ausschließlich, entgegenstehende oder von diesen Bedingungen abweichende Bedingungen des Auftraggebers erkennt der Auftragnehmer nicht an, es sei denn, er stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu. Diese Bedingungen gelten auch dann, wenn der Auftragnehmer in Kenntnis entgegenstehender oder von diesen Allgemeinen Fernwartungsbedingungen abweichender Bedingungen des Auftraggebers die Leistung an den Auftraggeber vorbehaltlos ausführt.

2.2 Diese Bedingungen gelten auch für künftige Verträge über die Erbringung von Leistungen mit demselben Auftraggeber, ohne dass der Auftragnehmer in jedem Einzelfall wieder auf sie hinweisen muss; über Änderungen dieser Bedingungen wird der Auftragnehmer den Auftraggeber rechtzeitig vorab informieren.

2.3 Im Einzelfall schriftlich getroffene, individuelle Vereinbarungen mit dem Auftraggeber haben in jedem Fall Vorrang vor diesen Allgemeinen Fernwartungsbedingungen.

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

3.1 Die im Zusammenhang mit der Bereitstellung von Leistungen festgelegten technischen Einrichtungen sind ebenso wie die erforderlichen Kommunikationsanschlüsse vom Auftraggeber auf eigene Kosten funktionsfähig bereitzustellen und zu erhalten, es sei denn, im Einzelfall ist eine Bereitstellung der Verbindung durch den Auftragnehmer (z.B. durch einen Modem-Stick) vereinbart. Falls eine Übertragung der Daten so nachhaltig gestört sein sollte, dass dem Auftragnehmer die ordnungsgemäße Ausführung seiner Leistungen nicht möglich ist, wird der Auftraggeber den Auftragnehmer hierüber unverzüglich in Textform unterrichten.

3.2 Änderungen, die der Auftraggeber gegenüber dem Auftragnehmer bekannten oder mit diesem vereinbarten Zustand an der technischen Umgebung vornimmt, sind, soweit sie auf die vereinbarten Leistungen Auswirkungen haben können, rechtzeitig vor Ausführung der vereinbarten Leistungen in Textform mitzuteilen und mit dem Auftragnehmer abzustimmen. Dies betrifft insbesondere – aber nicht ausschließlich – Modifikationen an der Steuerungs-Hard-/Software, Nutzungsänderungen, Änderungen im Maschinenumfeld, Änderungen in der Konfiguration und Umbauten durch den Auftraggeber oder durch Dritte.

3.3 Im Hinblick auf die Feststellung, Eingrenzung, Meldung und Beschreibung von Fehlern muss der Auftraggeber die von dem Auftragnehmer erteilten Hinweise befolgen. Der Auftraggeber hat hierfür fachlich geschultes Personal bereitzuhalten. Sofern dies zur Identifikation und Behebung von Fehlern erforderlich ist, wird der Auftraggeber auf Anforderung des Auftragnehmers unverzüglich zusätzliche Informationen und Dokumente an den Auftragnehmer übermitteln.

3.4 Der Auftraggeber verpflichtet sich, den Auftragnehmer mit sämtlichen erforderlichen Informationen im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung zu versorgen und bei der im Rahmen der Fernwartung durchgeführten Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung aktiv zu begleiten und zu unterstützen. Der Auftraggeber in Person eines fachlich geschulten und mit den entsprechenden Befugnissen ausgestatteten Mitarbeiters wird während des gesamten Wartungsvorgangs in unmittelbarer Nähe der Maschine anwesend bleiben und in ständiger Verbindung mit dem Auftragnehmer stehen, sofern keine anderweitigen Abreden getroffen werden.

3.5 Der Auftraggeber trägt im Zusammenhang mit der Erbringung der Leistungen selbst die Verantwortung für die Sicherung seiner Daten. Er wird daher in seinem eigenen Interesse unmittelbar vor und nach Durchführung der Leistungen eine Datensicherung von Steuerungskonfiguration, Produktionsdaten und sonstiger relevanter Daten durchführen.

4. Sicherheitsbezogene Pflichten des Auftraggebers

4.1 Der Auftraggeber hat die Sicherheitshinweise in der Betriebsanleitung / Bedienungsanleitung zu der Anlage, auf welche sich die Leistungen beziehen, sowie die einschlägigen nationalen und internationalen Gesetze, (Industrie-) Normen und Richtlinien zu beachten.

4.2 In Fällen, in denen die Leistungen zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen können, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber vor Durchführung der Leistungen auffordern, eine Rückmeldung in Textform an den Auftragnehmer dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Maßnahmen gefahrlos durchgeführt werden können. Vor einer solchen Rückmeldung wird der Auftragnehmer nicht mit der Durchführung der Leistungen beginnen.

4.3 In jedem Fall hat der Auftraggeber eine zuverlässige Absicherung gegen Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistungen vorzunehmen. Der Auftraggeber hat insbesondere durch entsprechende Absperrmaßnahmen, Schutzeinrichtungen und Warnhinweise sicherzustellen, dass bei ihm vor Ort keine Personen – in welcher Form und in welchem Stadium auch immer – im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung bei ihm vor Ort gefährdet werden.

5. Leistung, Leistungserbringungsfrist, Leistungsverzögerung

5.1 Kann eine beabsichtigte Leistung durch telekommunikative Maßnahmen nicht oder nicht vollständig durchgeführt werden, so wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber in Kenntnis setzen. Der Auftragnehmer wird auf Wunsch des Auftraggebers alternative Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen vorschlagen; hierüber ist – sofern sich dies nicht anderweitig aus dem Leistungsumfang des jeweils abgeschlossenen Vertrages ergibt – eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen.

5.2 Ist die Nichteinhaltung der vereinbarten Leistungserbringungsfrist auf höhere Gewalt, hoheitliche Maßnahmen, insbesondere im Zusammenhang mit Pandemien, Arbeitskämpfe oder sonstige Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereichs des Auftragnehmers liegen, zurückzuführen, so verlängert sich die Leistungserbringungszeit angemessen. Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber den Beginn und das Ende derartiger Umstände baldmöglichst mitteilen. Diese Regelung gilt auch, falls entsprechende Ereignisse bei Lieferanten oder Unterauftragnehmern des Auftragnehmers eintreten.

5.3 Gerät der Auftragnehmer mit einer Leistung in Verzug, so ist der Auftraggeber nur dann zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt, wenn er dem Auftragnehmer zuvor eine angemessene Nachfrist gesetzt hat. Entsteht dem Auftraggeber infolge eines Verzugs des Auftragnehmers nachweislich ein

Schaden, so ist er berechtigt, einen Verzugsschaden nur bis zur Höhe des Preises der nicht rechtzeitig durchgeführten Leistung zu verlangen. Für darüberhinausgehende Ansprüche des Auftraggebers gelten die Bestimmungen in nachstehend Ziffer 7.

6. Gewährleistung

6.1 Der Auftragnehmer führt die Leistungen gemäß den jeweils getroffenen Vereinbarungen und nach den anerkannten Regeln der Technik aus. Für Mängel der Leistung haftet der Auftragnehmer unter Ausschluss aller anderen Ansprüche des Auftraggebers unbeschadet Ziff. 6.5 und Ziff. 7. in der Weise, dass er nach seiner Wahl die Mängel zu beseitigen oder die Leistung erneut zu erbringen hat. Der Auftraggeber hat einen festgestellten Mangel unverzüglich in Textform dem Auftragnehmer anzuzeigen. Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers verjähren nach Ablauf von 12 Monaten ab Leistungserbringung bzw., soweit eine Abnahme vorgesehen ist, ab Abnahme der Leistung.

6.2 Eine Gewährleistungshaftung nach Ziffer 6.1 ist ausgeschlossen, wenn der Mangel der Leistung für die Interessen des Auftraggebers unerheblich ist oder auf einem Umstand beruht, der dem Auftraggeber zuzurechnen ist. Letzteres gilt insbesondere bezüglich vom Auftraggeber beigestellten Teile.

6.3 Der Auftragnehmer haftet nicht für etwaige Folgen, die aus seitens des Auftraggebers oder Dritter unsachgemäß ohne vorherige Zustimmung des Auftragnehmers vorgenommenen Änderungen an der betreffenden Anlage bzw. Maschine resultieren.

6.4 Schlägt die Nacherfüllung fehl, so ist der Auftraggeber nach seiner Wahl zur Minderung oder zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt.

6.5 Weitere Ansprüche bestimmen sich ausschließlich nach Ziff. 7 der vorliegenden Bedingungen.

6.6 Der Auftragnehmer übernimmt die jeweils mit dem Auftraggeber im Einzelnen vereinbarten Leistungen. Eine Gewähr dafür, dass durch die vereinbarten Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel diagnostiziert und behoben werden, sowie eine Gewähr für die Funktionsfähigkeit der Maschine bzw. Anlage ist damit nicht verbunden.

7. Sonstige Haftung des Auftragnehmers

Auf Schadensersatz haftet der Auftragnehmer – aus welchen Rechtsgründen auch immer – nur

- bei vorsätzlicher Pflichtverletzung durch den Auftragnehmer,
- bei einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Auftragnehmer oder im Falle einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen,
- bei der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung durch den Auftragnehmer oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen,
- bei der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten, soweit die Erreichung des Vertragszweckes gefährdet wird, hinsichtlich des vertragstypischen, voraussehbaren Schadens oder
- in den Fällen, in denen nach Produkthaftungsgesetz bei Fehlern am Liefergegenstand für Personenschäden oder für Sachschäden an gewöhnlich für den privaten Ge- oder Verbrauch

bestimmten und hierzu von dem Geschädigten hauptsächlich verwendeten Gegenständen gehaftet wird, oder

- bei Mängeln, die arglistig verschwiegen wurden oder deren Abwesenheit der Auftragnehmer garantiert hat.

Im Übrigen sind weitergehende Schadensersatzansprüche ausgeschlossen.

8. Vertraulichkeit und Datensicherheit

8.1 Der Auftragnehmer wird im Hinblick auf personenbezogene Daten des Auftraggebers oder seiner Mitarbeiter die maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), wahren. Personenbezogene Daten des Auftraggebers werden vom Auftragnehmer erhoben, gespeichert, verarbeitet und genutzt, wenn, soweit und solange dies für die Begründung, die Durchführung oder die Beendigung eines Vertrags erforderlich ist. Eine weitergehende Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten des Auftraggebers erfolgt nur, soweit eine Rechtsvorschrift dies erfordert oder erlaubt oder der Kunde eingewilligt hat.

8.2 Im Rahmen der Erbringung von Serviceleistungen erhebt der Auftragnehmer nicht personenbezogene Daten von Maschinen. Dies sind nutzungsunabhängige Daten wie beispielsweise Lizenzierungsdaten und Softwareserienstände sowie nutzungsabhängige Daten wie beispielsweise Betriebszustand, Wartungsdaten und Diagnosedaten. Die Daten können vertrauliche Informationen des Auftraggebers umfassen, beispielsweise Geometrien, NC- Programme oder sonstige Auftraggeber spezifische Daten. Der Auftraggeber räumt dem Auftragnehmer an den Daten ein nicht-ausschließliches, nicht unterlizenzierbares, unwiderrufliches Nutzungsrecht nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen ein. Soweit die Daten keine vertraulichen Informationen des Auftraggebers enthalten, ist der Auftragnehmer berechtigt, diese zur Erbringung der Leistungen sowie zum Zweck der allgemeinen Produktentwicklung und -verbesserung und zur Marktanalyse zu verarbeiten und zu speichern. Vertrauliche Informationen des Auftraggebers dürfen ausschließlich zur Erbringung der Serviceleistung verwendet werden. Eine Nutzung vertraulicher Informationen des Auftraggebers für andere Zwecke findet nur auf Grundlage einer gesondert erteilten ausdrücklichen Einwilligung statt.

8.3 Die Vertragspartner werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren oder Schadsoftware in die Software des jeweils anderen Vertragspartners zu verhindern. Eventuelle Virenschutzprogramme des Auftraggebers sind mit dem Auftragnehmer abzustimmen, damit Störungen bei Remotedienstleistungen, sowie die ordnungsgemäße Funktion der Maschine/Anlage nicht beeinträchtigt werden. Sollte Schadsoftware (Viren, Spyware, usw.) bei einem der Vertragspartner auftreten, welche die Remotedienstleistung beeinträchtigt oder auf Systeme des anderen Vertragspartners übertragen werden kann, ist der andere Vertragspartner unverzüglich schriftlich zu unterrichten. Dem anderen Vertragspartner ist auf Anfrage auch zu bestätigen, dass eine Beeinträchtigung durch Schadsoftware nach bestem Wissen nicht mehr besteht bzw. beseitigt wurde.

9. Verjährung

Alle Ansprüche des Auftraggebers – aus welchen Rechtsgründen auch immer – verjähren in 12 Monaten ab Leistungserbringung bzw., soweit eine Abnahme vorgesehen ist, ab Abnahme der Leistung. Für Schadenersatzansprüche gemäß Ziffer 7 dieser Bedingungen gelten jedoch die gesetzlichen Fristen.



10. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

10.1 Diese Fernwartungsbedingungen und die zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgeschlossenen Verträge betreffend Leistungen im Sinne dieser Fernwartungsbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

10.3 Ist der Auftraggeber Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten der Geschäftssitz des Auftragnehmers. Der Auftragnehmer ist jedoch auch berechtigt, Klage am allgemeinen Gerichtsstand des Auftraggebers zu erheben.

»

»