

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Ferndiagnose und -wartung der GF Machining Solutions Sales Switzerland SA

1. Geltungsbereich

- 1.1 Der Kunde betreibt eine Maschine (Bearbeitungslösung) der Georg Fischer Gruppe. Um die Einsatzbereitschaft der Maschine zu unterstützen, hat der Kunde diese Georg Fischer Konzerngesellschaft („GF“) mit der Erbringung von im Auftrag und nachfolgend festgelegten „rConnect Service Portal“-Dienstleistungen beauftragt. Diese im Bedarfsfall zu erbringenden Dienstleistungen erfolgen soweit wie möglich auf dem Wege der Online-Kommunikation und Datenfernübertragung, indem die Maschine an das rConnect Service Portal von GF angeschlossen werden.
- 1.2 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind integrierender Bestandteil des Auftrags und regeln Inhalt und Umfang aller rConnect Service Portal-Dienstleistungen von GF an den Kunden.
- 1.3 Davon abweichende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen, Bestimmungen des Kunden sind nicht anwendbar und werden in keinem Fall anerkannt, und zwar unabhängig davon, ob GF sie kannte oder ihrer Geltung widersprochen hat und ob sie im Widerspruch zu diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen stehen oder nicht.

2. Leistungsbeschreibung

- 2.1 *Umfang:* Der Umfang der Leistungen und der Funktionen des rConnect Service Portals ist modular strukturiert. Dieser kann je nach Maschine und je nach Auftrag variieren.
- 2.2 *Modul „Live Remote Assistance“ (LRA):*
 - (a) *Ferndiagnose:* Im Falle von Fehlfunktionen an der Maschine wird GF, nach vorheriger Versendung einer Anfrage (sog. „Service Request“) durch den Kunden, mit Mitteln der Telekommunikation (i) den gegenwärtigen Zustand der Maschine in Bezug auf von GF bezeichneten Objekte und Parameter anhand der festgehaltenen Daten erfassen, (ii) die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen des Ist- vom Soll-Zustand (wie Unregelmässigkeiten, Schäden, Störungen) analysieren und (iii) die festgestellten Abweichungen auf ihre Ursachen analysieren. Die Tiefe der Diagnose ist abhängig vom Umfang der Diagnoseausstattung der jeweiligen Maschine.
 - (b) *Ferninstandsetzung und Fernwartung:* Stellt GF im Wege der Ferndiagnose Abweichungen fest, die eine Massnahme erfordern, unterstützt GF den Kunden, soweit dies mit den in diesem Vertrag beschriebenen Mitteln der Telekommunikation möglich ist, (i) bei der Instandsetzung und Wartung (z.B. Störungs- und Fehlerbeseitigungsmassnahmen durch Einspielen neuer Updates oder Releases) und (ii) bei der Einstellung der erforderlichen Parameter (z.B. Eingabe der erforderlichen Daten).
- 2.3 *Weitere Module und Funktionen:* Anlage 2 enthält eine Liste der weiteren derzeit angebotenen Funktionen des rConnect Service Portals. GF behält sich das Recht vor, diese Funktionen im Laufe der Zeit zu ändern oder erweitern (insbesondere auf Grund technischer

Entwicklungen). Als vereinbart gilt der jeweils aktuell von GF im Rahmen des rConnect Service Portals angebotene Leistungsumfang.

- 2.4 *Weitere über das LRA hinausgehende Wartungs- und Instandsetzungsmassnahmen und Leistungen:* Kann die Maschine nicht oder nicht vollständig durch die LRA-Massnahmen im Sinne von Ziff. 2.2 instandgesetzt werden, wird GF den Kunden hierüber in Kenntnis setzen. GF wird auf Verlangen des Kunden weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmassnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemässe Betrieb der Maschine gewährleistet werden kann. Nach Abschluss einer gesonderten Dienstleistungsvereinbarung (neuer Auftrag) wird GF den Kunden bei der Ausführung solcher weitergehenden Massnahmen unterstützen. GF erbringt diese zusätzlichen Leistungen gegen gesonderte Vergütung entsprechend den jeweils aktuellen Verrechnungssätzen von GF und auf Grundlage der aktuellen Montage- sowie Lieferbedingungen von GF.
- 2.5 *Leistungsausschlüsse:* Stellt GF bei der Ferndiagnose nach Ziff. 2.2 (a) fest, dass die Abweichungen auf äussere Gewalt, andere unvorhersehbare Einwirkungen, unsachgemässe Bedienung oder Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations-, Wartungs- und Umgebungsbedingungen zurückgehen, ist er nicht zu den Ferninstandsetzung und Fernwartung-Leistungen gemäss Ziff. 2.2 (b) oder zu sonstigen Massnahmen und Leistungen gemäss Ziff. 2.4 verpflichtet. Gleiches gilt, wenn der Kunde oder ein Dritter die Software für die rConnect Service Portal-Dienstleistungen („GF-Software“) oder die Softwareumgebung, einschliesslich der Hardware, ändert. Eine Instandsetzung durch GF erfolgt in diesen Fällen auf Wunsch des Kunden gegen zusätzliche, gesonderte Vergütung entsprechend den jeweils aktuellen Verrechnungssätzen von GF und auf Grundlage der aktuellen Montage- sowie Lieferbedingungen von GF.
- 2.6 *Keine Funktionsgarantie:* GF erteilt keine Garantie dafür, dass durch die Erbringung der vertraglichen Leistungen sämtliche vorhandenen Funktionsstörungen, Schäden und Mängel der Maschine diagnostiziert und/oder behoben werden, sowie keine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Maschine.
- 2.7 *Dokumentation:* GF protokolliert die wesentlichen durch die Ferndiagnose festgestellten Daten und Zustände der Maschine und die ermittelten Abweichungen sowie sämtliche Leistungen, die über den Leistungsumfang der Ferndiagnose hinaus erbracht werden. Im Protokoll werden die Besonderheiten der erbrachten Leistung und der jeweiligen Maschine berücksichtigt. Nach Abschluss der Instandsetzungs- und Wartungsarbeiten informiert GF den Kunden über die von GF ausgeführten Arbeiten und stellt dem Kunden auf Verlangen die Protokolle zur Verfügung. Der Kunde hat die Ordnungsmässigkeit der Protokolle zu überprüfen und Abweichungen an GF unverzüglich zu melden.

3. IT-Infrastruktur, Online-Kommunikation und Datenübertragung

- 3.1 *Integration von GF-Software und Hardware:* Der Anschluss der Maschine an das rConnect Service Portal erfordert die Benutzung der GF-Software und von entsprechenden Hardwarekomponenten. Diese sind entweder bereits in der neuen Maschine integriert oder werden von GF auf Anfrage des Kunden im Rahmen eines Retrofit-Auftrags in die Maschine integriert. Der Anschluss der Maschine an das rConnect Service Portal und (im Fall des Retrofit-Auftrags) der Einbau von GF-Software und Hardware in die Maschine erfolgt durch GF-Techniker nach den im Auftrag festgelegten Bedingungen.

3.2 Technische Voraussetzungen beim Kunden:

- (a) Da die rConnect Service Portal-Dienstleistungen mittels einer Internet Verbindung angesprochen werden, hat der Kunde die zum Betrieb notwendigen Telekommunikationsmittel und Infrastruktur (wie Internetanschluss nach Spezifikation von GF, Vernetzung, PC) im eigenen Namen und auf eigene Kosten zu beschaffen und zu unterhalten sowie GF jederzeit für die Erbringung der vertraglichen Leistungen kostenlos zur Verfügung zu stellen;
- (b) Weitere Voraussetzungen sind der technisch einwandfreie, gewartete Zustand des installierten rConnect Service Portal-Systems (Hardware und Software) sowie keine eigenmächtigen Änderungen am rConnect Service Portal-Systems durch den Besteller oder Dritte;
- (c) Der Kunde berechtigt und ermöglicht GF, die Logbuchdaten, die zur Diagnose dienen, über Onlinezugriff zu kopieren.

3.3 *Initialisierung:* Im Bedarfsfall kann der Kunde eine „Service Request“ auslösen, das rConnect Service Portal aktivieren und die Datenleitung öffnen. GF wird sich daraufhin mit der Maschine zwecks Erbringung der vertraglichen Dienstleistungen verbinden.

3.4 *Rechtseinräumung:* Mit der Installation der GF-Software und der jeweiligen „Service Request“ ermöglicht der Kunde GF, in seine Datenaufzeichnungen bei der Maschine, ihrer Steuerung und den relevanten PCs Einsicht und Zugriff zu nehmen und die vertraglich vereinbarten Massnahmen wie Ferndiagnose und Fernwartungen an der Maschine und ihrer Steuerung durchzuführen.

3.5 *Datenübertragung:* Der Kunde hat sicherzustellen, dass die für die vertraglichen Dienstleistungen von GF notwendigen Daten bereitgehalten werden. Die bereitgehaltenen Daten werden per Internet an den zentralen GF Machining Solutions Meldeserver übermittelt und dort in das Ferndiagnosesystem von GF eingespielt. In gleicher Weise werden Massnahmen von GF zum Kunden rückübermittelt. Die Parteien sind jeweils für den Betrieb und die Instandhaltung ihrer eigenen Systeme verantwortlich.

Beim Ausfall des Datenübertragungsweges zum zentralen Meldeserver, insbesondere durch Störungen in den Übertragungswegen, sowie bei fehlenden oder unzureichenden Daten am zentralen Meldeserver ist GF von den vertraglichen Leistungspflichten (insbesondere den LRA-Dienstleistungen gemäss Ziff. 2.2) befreit.

4. Software „rConnect Service Portal“

4.1 GF erteilt dem Kunden das einfache, nicht-ausschliessliche, nicht-übertragbare und nicht-unterlizenzierbare Recht, die GF-Software ausschliesslich im Zusammenhang mit den vereinbarten rConnect Service Portal-Dienstleistungen an der Maschine und ausschliesslich während der Vertragsdauer zu verwenden.

4.2 Der Kunde verpflichtet sich, die GF-Software vertraulich zu behandeln und vor unerlaubter Weitergabe oder Benutzung durch seine Mitarbeiter, Vertreter, Erfüllungsgehilfen oder Dritte zu schützen. Gegenstand der Nutzungsüberlassung ist es insbesondere nicht, die

GF-Software abzuändern, zu übersetzen, zurückzuentwickeln, zu entkompilieren, zu entassemblieren oder von der GF-Software abgeleitete Werke zu erstellen; Kennzeichnungen, Copyright-Vermerke, Eigentumsangaben und Lizenzbedingungen des Lieferers an den Programmen zu verändern oder zu entfernen.

- 4.3 Dem Kunden ist bekannt, dass nach dem Stand der Technik Fehler in Programmen und dem zugehörigen Material nicht ausgeschlossen werden können. GF übernimmt keine ausdrückliche oder implizite Gewährleistung für die Mängelfreiheit der GF-Software. Ferner sind GF keine Tatsachen oder Umstände bekannt, nach denen die Benutzung der GF-Software gewerbliche Schutzrechte oder Urheberrechte Dritter verletzen könnte.

5. Vertraulichkeit und Datensicherheit

- 5.1 Der Kunde erhält die Möglichkeit zur Benutzerverwaltung im Rahmen der vereinbarten rConnect Service Portal-Dienstleistungen. Dafür teilt GF dem Kunden die erforderlichen Benutzerkennungen und Passwörter zu. Der Kunde hat sicherzustellen, dass diese Informationen nur autorisierten Mitarbeiter des Kunden bekannt gegeben werden.
- 5.2 Alle im Rahmen der rConnect Service Portal-Dienstleistungen (insbesondere der LRA) ausgetauschten Daten und sonstige Informationen des Kunden über Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten usw. dürfen ausschliesslich für die in diesem Vertrag definierten Leistungen genutzt werden. Eine Vermarktung dieser Informationen auf eigene Rechnung oder Wissenstransfer an Dritte ist nicht zulässig. GF ist jedoch berechtigt, allgemeine Erkenntnisse zur Verbesserung der eigenen Produkte und Leistungen zu verwenden.
- 5.3 GF und der Kunde werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrung treffen, um ein Eindringen von Schadsoftware in die Software des Kunden und in die GF-Software zu verhindern. Sollte Schadsoftware bei einer der Parteien auftreten, welche die rConnect Service Portal-Dienstleistungen beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Partei übertragen werden können, ist die andere Partei unverzüglich schriftlich zu unterrichten.

6. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 6.1 *Technische Voraussetzungen:* Der Kunde hat die technischen Voraussetzungen nach Ziff. 3.2 auf eigene Kosten zu erfüllen.
- 6.2 *Informationspflicht über technische Änderungen:* Alle vom Kunden beabsichtigten Änderungen an der technischen Umgebung, die Auswirkungen auf den rConnect Service Portal-Dienstleistungen haben können (z.B. Änderungen der Betriebsbedingungen oder der technischen Ausstattung der Maschine), sind mit GF rechtzeitig im Voraus abzustimmen.
- 6.3 *Hilfeleistung bei Fehlermeldung:* Der Kunde muss bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und Beschreibung von Fehlern die von GF erteilten Hinweise befolgen, die Einstellanweisungen/Checklisten von GF (soweit vorhanden) verwenden und auf eigene Kosten zur Behebung der Fehler mitwirken. Hierzu hat der Kunde fachlich geschultes Personal bereitzuhalten. Bei Unklarheiten hat der Kunde zusätzliche Informationen und Dokumente an GF zu übermitteln.

- 6.4 *Sicherheit und Aufsichtspflicht:* Der Kunde hat eine zuverlässige Absicherung gegen Personen- und Sachschäden bei der Ausführung der rConnect Service Portal-Dienstleistungen vorzunehmen und GF eine schriftliche (inkl. per Chat) Rückmeldung dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Massnahmen gefahrlos durchgeführt werden können (Quittierung).
- 6.5 *Schulung / Pflege der Maschine:* Der Kunde hat auf eigene Kosten sein Fachpersonal an den für rConnect Service Portal-Dienstleistungen notwendigen technischen Serviceeinrichtungen (Serviceterminal, Einstellanweisungen, mechanische Grundeinstellungen, etc.) regelmässig und ausreichend zu schulen. Weiter muss der Kunde die Maschine entsprechend den Anforderungen des Herstellers und dem Stand der Technik pflegen. Leistungsbeeinträchtigungen, die durch mangelhafte Schulung des Personals und/oder Pflege der Maschine durch den Kunden verursacht werden, befreien GF von den vertraglichen Leistungspflichten.

7. Leistungszeit

- 7.1 *Bereithaltung des rConnect Service Portal:* GF wird das rConnect Service Portal 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung zu stellen.
- 7.2 Dienstgütevereinbarungen siehe Anlage 1.
- 7.3 Bei Verzugsschäden haftet GF nur im Rahmen der Regelung unter Ziff. 8 (Haftung). Jegliche weitere Haftung ist ausgeschlossen.

8. Vergütung

- 8.1 Als Gegenleistung für die rConnect Service Portal-Dienstleistungen zahlt der Kunde GF die im Auftrag festgelegte Vergütung. Ferner wird der Kunde GF für die zur Wahrnehmung seiner vertragsgemässen Aufgaben erforderlichen Auslagen entschädigen.
- 8.2 Für die übrigen Leistungen (insbesondere diejenigen nach Ziff. 2.4) ist jeweils eine gesonderte Vergütung zu vereinbaren.
- 8.3 Die Zahlungsfrist beträgt dreissig (30) Tage ab Rechnungsdatum.

9. Gewährleistung

GF erbringt die rConnect Service Portal-Dienstleistungen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik. Werden die Leistungen nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäss ausgeführt, so hat sie GF unentgeltlich nachzuholen. Kommt GF seiner Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach, so ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zu setzen. Lässt GF diese Nachfrist durch sein Verschulden fruchtlos verstreichen, kann der Kunde Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen oder vom Vertrag fristlos zurücktreten. Die Haftung von GF für jegliche Schäden ist im Rahmen der Regelung unter Ziff. 10 (Haftung) abschliessend geregelt.

10. Haftung

- 10.1 Alle Ansprüche des Kunden, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, sind in diesen Bedingungen abschliessend geregelt. Alle nicht ausdrücklich genannten Ansprüche sind ausgeschlossen.
- 10.2 GF hat die von GF schuldhaft verursachten Schäden an den Maschinen, die Gegenstand der rConnect Service Portal-Dienstleistungen sind, zu beseitigen. In keinem Fall bestehen Ansprüche des Kunden auf Ersatz von weiteren Schäden, gleichgültig aus welchem Rechtsgrund, wie namentlich Ansprüche auf Ersatz von Produktionsausfall, Nutzungsverlusten, Verlust von Aufträgen, Datenverlust- oder beschädigungen, Übertragungsfehlern, entgangenem Gewinn, Regressansprüchen Dritter sowie anderen mittelbaren Schäden.
- 10.3 Die Haftungsbeschränkung gilt nicht für rechtswidrige Absicht oder grobe Fahrlässigkeit sowie in weiteren Fällen zwingender gesetzlicher Haftung.

11. Sonstige Bestimmungen

- 11.1 GF ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus dem Auftrag und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf Dritte zu übertragen. Der Kunde kann seine Rechte und Pflichten aus dem Auftrag und diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen auf Dritte nur nach vorheriger Zustimmung von GF übertragbar.
- 11.2 Sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen ungültig sein, ist die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht betroffen. Eine ungültige Bestimmung ist durch die Vertragsauslegung zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Sinngehalt und dem angestrebten wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung am nächsten kommt.
- 11.3 Alle Rechtsbeziehungen zwischen GF und dem Kunde im Zusammenhang mit den rConnect Service Portal-Dienstleistungen unterstehen dem Schweizer Recht unter Ausschluss kollisionsrechtlicher Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den Internationalen Warenkauf. Alle Streitigkeiten sind ausschliesslich von den ordentlichen Gerichten in Schaffhausen, Schweiz, zu entscheiden.

Anlagen

1 DIENSTGÜTEVEREINBARUNG

Bereithaltung der LRA-Dienstleistungen: Sofern nicht anders im Auftrag individuell vereinbart, werden die LRA-Dienstleistungen an Werktagen (von Montag bis Freitag, ausser an gesetzlichen und regionalen Feiertagen am Standort von GF sind ausgeschlossen) während der normalen Geschäftszeiten von 8.00 Uhr bis 17.00 Uhr lokaler Zeit am Standort von GF bereitgestellt. Die LRA-Dienstleistungen richten sich nach Verfügbarkeit der notwendigen Spezialisten, die insbesondere davon abhängt, wie viele Kunden von GF die Leistungen gleichzeitig in Anspruch nehmen. GF wird sich jedoch bemühen, innerhalb von 1 (eins) Stunden nach Eingang einer Störungsmeldung während der obenerwähnten Geschäftszeiten seine vertragliche Leistungen aufzunehmen. Ausserhalb dieser Zeiten beginnt die Frist mit Beginn des nächsten Werktages. Die Frist zur Aufnahme der vertraglichen Leistungen von GF wird angemessen verlängert, (a) wenn der Kunde seinen Mitwirkungs- und Bereitstellungspflichten nach Ziff. 6 nicht oder nicht rechtzeitig nachkommt, (b) wenn GF durch höhere Gewalt daran gehindert wird (der höheren Gewalt stehen unvorhersehbare und von GF nicht zu vertretende Umstände gleich, die GF die Erbringung der Dienstleistung unzumutbar erschweren oder unmöglich machen), oder (c) wenn der Kunde mit der Erfüllung seiner vertraglichen Verpflichtungen im Rückstand ist.

2 ZUSÄTZLICHE MODULE

Zusätzliche Module nach Verfügbarkeit. Stand 10/2016

Unterschrift:

Firma

Name und Funktion

Datum

.....

.....

.....