

Nutzungsbedingungen für den ARBURG-Remote-Service

Präambel

Der Auftraggeber stellt sicher, dass seine Maschinen/Anlagen mit der entsprechenden Soft- und Hardware ausgestattet sind und dass auf seiner Seite geschultes Personal zur Wahrnehmung der ARBURG-Remote-Service-Leistungen zur Verfügung steht. ARBURG stellt die Vertraulichkeit der Daten des Auftraggebers sicher.

Die Vertragsparteien sind sich darüber einig, dass die Verantwortung und die Entscheidungsbefugnis für den Betrieb der Maschine/Anlage beim Auftraggeber verbleiben. Der ARBURG-Remote-Service kann keine regelmässige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Maschine/Anlage ersetzen.

Da es sich bei dem ARBURG-Remote-Service um eine in der Praxis nicht standardisierte Leistung handelt, werden sich beide Parteien bemühen, bei auftretenden Fragestellungen, die sich aus den nachfolgenden Vereinbarungen nicht oder nicht eindeutig beantworten lassen und auch wegen der schnell fortschreitenden technischen Entwicklung, eine gemeinsame Lösung unter Anpassung bzw. Ergänzung der vereinbarten Regelungen zu finden.

1 Leistungsbeschreibung und Kosten

1.1 Ferndiagnose

1.1.1 Datenvergleich/Abweichungen

ARBURG analysiert die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen des Ist- vom Soll-Zustand.

1.1.2 Suchen der Abweichungsursache

ARBURG analysiert festgestellte Abweichungen auf ihre Ursachen.

1.1.3 Netzwerkinfrastruktur

ARBURG stellt nur über die zur Verfügung gestellte VPN Hardware eine Verbindung zur Maschine her.

Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die von ARBURG bereitgestellte Hardware einen Internet Zugang für die im „Abfrage IP-Daten“ Formular aufgeführten Ports und Websites erhält.

Es wird keine Verbindung über weitere VPN-Clients (FortiClient, Shrewsoft, usw.) hergestellt.

1.2 Ferninstandsetzung und Fernwartung

Stellt ARBURG im Wege der Ferndiagnose Abweichungen fest, die eine Massnahme erfordern, unterstützt sie den Auftraggeber bei der Instandsetzung und Wartung, soweit ihr dies mit den in Ziff. 1.1 dieser Nutzungsbedingungen beschriebenen telekommunikativen Mitteln sowie der Telefonhotline möglich ist.

1.3 Sonstige Massnahmen und Leistungen

1.3.1 Weitere Wartungs- und Instandsetzungsmassnahmen

Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch telekommunikative Massnahmen (Fernwartung und/oder -instandsetzung) im Sinne der Ziff. 1.2 instandgesetzt werden, wird ARBURG den Auftraggeber hierüber in Kenntnis setzen.

ARBURG wird dem Auftraggeber weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmassnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemässe Betrieb der Anlage gewährleistet werden kann, und ihn bei der Ausführung der vorgeschlagenen Massnahmen unterstützen. Hierüber ist – sofern sich dies nicht anderweitig aus dem Leistungsumfang dieser Nutzungsbedingungen ergibt – eine gesonderte Vereinbarung abzuschliessen. Haben die Parteien zusätzlich einen Wartungs- und Instandsetzungsvertrag (z.B. Check-Allround-Inspektionsvertrag) abgeschlossen, sind die dortigen Regelungen massgebend.

1.3.2 Sonstige Leistungen

Auf Verlangen des Auftraggebers kann ARBURG sonstige Massnahmen ausführen, die über die oben aufgeführten Leistungen hinausgehen. Hierzu bedarf es einer gesonderten Vereinbarung, sofern diese Leistungen nicht ebenfalls bereits von einem bestehenden Vertrag (z.B. Check-Allround-Inspektionsvertrag) umfasst sind.

1.4 Leistungsgrenzen

1.4.1 Leistungsausschlüsse

Stellt ARBURG bei den Leistungen gemäss Ziff. 1.1.1 dieser Nutzungsbedingungen fest, dass die Abweichungen auf äussere Gewalt, andere unvorhersehbare Einwirkungen, unsachgemässe Bedienung oder Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations- oder Umgebungsbedingungen zurückgehen, ist sie nicht zur Ferninstandsetzung gemäss Ziff. 1.2 und zu Leistungen im Sinne der Ziff. 1.3 dieser Nutzungsbedingungen verpflichtet. Gleiches gilt, wenn der Auftraggeber die Software oder die Softwareumgebung, einschliesslich der Hardware, ändert. In diesen Fällen werden sich die Parteien mit dem Ziel zusammensetzen, ein gemeinsames Vorgehen und die dafür erforderlichen Schritte auszuarbeiten.

1.4.2 Leistungsbegrenzungen

ARBURG übernimmt die in diesen Nutzungsbedingungen im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen, sichert dem Auftraggeber jedoch nicht zu, dass durch die vertraglichen Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden, Fehler und/oder Mängel der Maschine/Anlage diagnostiziert und behoben werden und die Funktionsfähigkeit der Maschine/Anlage gegeben sein wird.

1.5 Kosten

Während der Gewährleistungszeit der jeweiligen Maschine ist der ARBURG-Remote-Service für den Auftraggeber kostenfrei. Die Servicehotline (Troubleshooting), als Teil des ARBURG-Remote-Service, ist für den Auftraggeber auch nach Ablauf der Gewährleistungszeit kostenfrei. Weitere zukünftige Dienstleistungen und Beratung-Services, die nach der Gewährleistungszeit über den ARBURG-Remote-Service erfolgen, werden von ARBURG entsprechend einer vorherigen Vereinbarung der Parteien abgerechnet.

2 Datenübertragung

2.1 Ausstattung

Jede Partei ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb ihrer Einrichtungen verantwortlich.

Die Leistungen basieren auf der Datenübertragungstechnik, insbesondere auf den Datenübertragungswegen, wie sie zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestehen. Soweit erforderlich, werden diese dem technischen Fortschritt angepasst. Daraus resultierende Kosten hat der Auftraggeber zu tragen, es sei denn, die technische Verbesserung kommt lediglich ARBURG zugute.

2.2 Datenübertragungswege

Der Auftraggeber beschafft im eigenen Namen und auf eigene Kosten einen Telefonanschluss/Internetzugang und sorgt dafür, dass ARBURG dieser Anschluss für die vertraglichen Leistungen zur Verfügung steht. Der Auftraggeber zahlt die monatliche Grundgebühr für den Telefonanschluss/Internetzugang und gegebenenfalls die Gebühren für die einzelnen Übertragungsvorgänge.

Ist die Telefonleitung oder der Telefonanschluss/Internetzugang gestört und kann ARBURG Daten nicht oder nur unzureichend empfangen, ist sie von den Leistungen zu Ziff. 1.1 und 1.2 dieser Nutzungsbedingungen befreit. Dies gilt auch dann, wenn die Datenqualität es ARBURG nicht möglich macht, die Leistungen zu erbringen. ARBURG hat in

diesem Falle den Auftraggeber über die Störung des Telefonanschlusses/ Internetzugangs zu unterrichten.

2.3 Initialisierungsmodus

Im Bedarfsfall aktiviert der Auftraggeber die ARBURG-Remote-Service-Einrichtung durch Betätigen des Schlüsselschalters an der betroffenen Maschine. Der Auftraggeber informiert ARBURG über die aktivierte ARBURG-Remote-Service-Einrichtung. ARBURG verbindet sich daraufhin mit der Maschine/Anlage beim Auftraggeber.

3 Vertraulichkeit und Datensicherheit

3.1 Zusicherung vertraulicher Behandlung von Daten des Auftraggebers
Zwischen den Vertragsparteien ist vereinbart, dass alle im Rahmen des ARBURG-Remote-Service ausgetauschten Auftraggeberdaten und sonstige Informationen des Auftraggebers über Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten, usw. von ARBURG ausschliesslich für die in diesen Nutzungsbedingungen definierten Leistungen genutzt werden dürfen.

Eine Vermarktung dieser Informationen auf eigene Rechnung oder Wissenstransfer an Dritte ist nicht zulässig. ARBURG verpflichtet sich, die mit dem ARBURG-Remote-Service befassten Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten. Sie verpflichtet sich weiter, nach dem Ende der Nutzung des ARBURG-Remote-Services die Daten des Auftraggebers zu löschen. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit wirkt über die Beendigung der Nutzung des ARBURG-Remote-Services hinaus noch zwei weitere Jahre fort, soweit aus einer zwischen den Parteien separat abgeschlossenen Geheimhaltungsvereinbarung oder gesetzlichen Bestimmungen nichts Anderes folgt.

3.2 Schutz vor Schadsoftware

Die Vertragsparteien werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Schadsoftware in die Software des Auftraggebers zu verhindern.

Sollte Schadsoftware bei einer der Vertragsparteien auftreten, welche den ARBURG-Remote-Service beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Vertragspartei übertragen werden können, ist die andere Vertragspartei unverzüglich in Textform zu unterrichten. Im Falle des Auftretens von Schadsoftware sind Schadensersatzansprüche einer Vertragspartei gegen die andere Vertragspartei wegen leichter Fahrlässigkeit ausgeschlossen.

4 Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

4.1 Erhaltungspflicht für Einrichtungen

Die festgelegten technischen Einrichtungen sind ebenso wie die erforderlichen Kommunikationsanschlüsse vom Auftraggeber funktionsfähig bereitzustellen und zu erhalten.

4.2 Informationspflicht über technische Änderungen

Änderungen, die der Auftraggeber an der technischen Umgebung vornimmt, sind, soweit sie auf den vereinbarten ARBURG-Remote-Service Auswirkungen haben können, vorher mitzuteilen und ggf. abzustimmen.

4.3 Hilfestellung bei Fehlermeldung

Der Auftraggeber hat fachlich und sprachlich geschultes Personal für den ARBURG-Remote-Service bereitzuhalten. Bei Fehlermeldungen und Fragen wird der Auftraggeber – sofern Unklarheiten bestehen – zusätzliche Informationen und Dokumente an ARBURG übermitteln.

4.4 Sorge für Sicherheit/Aufsichtspflicht

In Fällen, in denen der ARBURG-Remote-Service zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen kann, hat der Auftraggeber aus Gründen der Aufsichtspflicht eine Rückmeldung dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Massnahmen gefahrlos durchgeführt werden

können (Quittierung). Falls nicht jede Maschine vor Ort quitiert werden kann, ist eine zuverlässige Absicherung gegen Personen und Sachschäden durch den Auftraggeber vorzunehmen.

Der Auftraggeber hat insbesondere sicherzustellen, dass keine Personen – in welcher Form und welchem Stadium auch immer – im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung bei ihm vor Ort gefährdet werden.

5 Leistungszeit

ARBURG verpflichtet sich, die vereinbarten Leistungen zu folgenden Zeiten bereitzuhalten:

Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr MEZ.

Falls die ARBURG-Remote-Service-Hotline kurzfristig nicht erreichbar sein sollte, ist eine Mailbox geschaltet.

Ausgenommen sind dabei die Feiertage (Kanton Bern), Freitag nach Auffahrt und die Tage zwischen Weihnachten und Neujahr.

6 Haftung

ARBURG haftet gleich aus welchem Rechtsgrund nur für mit Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit verursachte Schäden.

Weiter ist jede Haftung auf Ersatz von mittelbaren, indirekten Schäden oder Mangelfolgeschäden soweit gesetzlich zulässig ausgeschlossen, insbesondere für entgangenen Gewinn, Produktionsausfälle, Nutzungsverlust, Verlust von Aufträgen, Datenverlust, System- und Betriebsunterbruch.

Soweit die Haftung von ARBURG ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung ihrer Angestellten, Arbeitnehmer, Mitarbeiter, gesetzlichen Vertreter und Hilfspersonen.

7 Übertragbarkeit und Delegation der Arbeiten auf Dritte

ARBURG ist nicht berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf Dritte zu übertragen, sofern der Auftraggeber nicht ausdrücklich zustimmt. Komponentenlieferanten der gelieferten Anlage von ARBURG sind keine Dritte in vorgenanntem Sinne.

8 Laufzeit und Kündigung

Der ARBURG-Remote-Service läuft für die Dauer der Gewährleistungszeit der jeweiligen Maschine und verlängert sich danach, soweit nicht schriftlich anders vereinbart, automatisch um jeweils ein Jahr, solange die jeweilige Maschine/Anlage beim Auftraggeber in Betrieb ist. Der ARBURG-Remote-Service kann nach Ablauf der Gewährleistungszeit vom Auftraggeber oder von ARBURG unter Wahrung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines Vertragsjahres gekündigt werden. Die Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Jede Kündigung bedarf der Schriftform.