

REMOTE SERVICE LEISTUNGSBESCHREIBUNG

1. Leistungsgegenstand

BIHLER erbringt Remote Service Dienstleistungen mit folgenden Merkmalen und Anwendungsfeldern:

1.1. Fernsteuerung

Die Fernsteuerung erlaubt den Zugriff auf Anwendungen und Betriebssystem des Bedienrechners zur Unterstützung des Maschinenbedieners bei Bedienung und Programmierung.

1.2. Ferndiagnose

Mit Hilfe der Ferndiagnose können Störungen im Zugriffsbereich des Maschinen-Steuerungssystems erkannt, sowie Serviceeinsätze vorbereitet und unterstützt werden.

1.3. Fernadministration

Die Fernadministration ermöglicht die Behebung bestimmter Störungen sowie bei technischer Machbarkeit auch die Aktualisierung des Steuerungssystems.

1.4. Datenübertragung

Die Datenübertragung ermöglicht den Austausch von Dateien.

1.5. Dialogmodus

Falls keine telefonische Sprechverbindung besteht, kann über den integrierten Dialogmodus der Remote Service Software kommuniziert werden.

1.6. Kamera (optional)

Die optionale Kamera ermöglicht Live Streaming und Videoaufzeichnungen per Tastendruck an der Kamera mit Aufzeichnung auf interner SD-Karte oder USB-Stick.

2. Ablauf

- 2.1 BIHLER wird Störungsmeldungen und andere Remote Service Anfragen des Kunden während der üblichen Geschäftszeiten telefonisch oder in Textform entgegennehmen, einer unter 2.2 beschriebenen Leistungskategorie zuordnen und anhand dieser Zuordnung entscheiden, ob der Remote Service sinnvoll und möglich ist und ggf. die vereinbarten Maßnahmen durchführen. Der Ablauf umfasst keine Leistungen im Zusammenhang mit Veränderungen der BIHLER-Maschinen und/oder deren Software durch den Kunden oder Dritte.
- 2.2 BIHLER ordnet Remote Service Anfragen nach erster Sichtung einer Leistungskategorie zu:
 - a) Eine Störung, die eine Nutzung der BIHLER-Maschine unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.
 - b) Eine Störung, die eine Nutzung der BIHLER-Maschine mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.
 - c) Andere Remote Service Anfragen werden den sonstigen Meldungen zugeordnet.

- 2.3 Bei Meldungen der Kategorien a) und b) wird BIHLER unverzüglich anhand der vom Kunden mitgeteilten Umstände entsprechende Maßnahmen einleiten, um zunächst die Störungsursache zu lokalisieren. Stellt sich die mitgeteilte Störung nicht als Fehler der BIHLER-Maschine dar, teilt BIHLER dies dem Kunden unverzüglich mit.

Sonstige Meldungen werden von BIHLER nach Abstimmung mit dem Kunden im Einzelfall über Zeitraum und Umfang von Leistungen bearbeitet. Einsätze von BIHLER vor Ort beim Kunden sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung und vorab als zusätzliche Leistung ausdrücklich zu vereinbaren.

3. Zusätzliche Leistungen

Leistungen über die Ziffern 1 und 2 hinaus bedürfen gesonderter Vereinbarung und Vergütung. Dies kann etwa Einsätze vor Ort beim Kunden, Beratung und Unterstützung bei veränderter Software, für Schnittstellen zu Fremdsystemen, für Installation oder Konfiguration betreffen.

4. Laufzeit

- 4.1 Der Remote Service beginnt mit der Lieferung der jeweiligen BIHLER-Maschine, soweit nichts anderes vereinbart ist.
- 4.2 Der Remote Service für eine BIHLER-Maschine kann mit einer Frist von 30 Tagen zum Ende eines Vertragsjahres schriftlich gekündigt werden, erstmals zum Ablauf des ersten Vertragsjahres. Eine außerordentliche Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.

5. Vergütung

- 5.1. Der Kunde vergütet die Leistungen des Remote Service durch eine jährliche Pauschale im Voraus, die BIHLER zu Beginn eines Abrechnungszeitraums in Rechnung stellt. Abrechnungszeitraum ist grundsätzlich das jeweilige Vertragsjahr.
- 5.2. Die Pauschale ist zwölf Monate ab Ablieferung bzw. bei Werkleistungen ab Abnahme der betreffenden Maschine zum ersten Mal fällig. Zuvor fällt für den Remote Service keine Vergütung an.
- 5.3. BIHLER kann die Vergütung erstmals nach 12 Monaten und dann einmal jährlich mit einer Ankündigungsfrist von 3 Monaten gemäß der Entwicklung des „Index der Arbeitskosten produzierendes Gewerbe und Dienstleistungsbereich“ und aufgrund von BIHLER nicht verursachter Kostensteigerungen für Vorleistungen Dritter anpassen. Bei Kostenreduzierungen für Vorleistungen Dritter kann der Kunde eine entsprechende Anpassung verlangen. Erhöht sich die Vergütung um mehr als 5 % jährlich, kann der Kunde bis sechs Wochen nach dem Erhöhungsverlangen den Vertrag zum Wirksamkeitszeitpunkt der Erhöhung kündigen.

6. Nutzungsrechte

Die Nutzungsrechte des Kunden an etwa überlassenen neuen Versionen und Korrekturen der Software der BIHLER-Maschinen entsprechen den Nutzungsrechten an der vorherigen Version. Diese Nutzungsrechte treten nach einer angemessenen Übergangszeit, regelmäßig einem Monat, an die Stelle der Rechte an vorangegangenen Versionen oder Korrekturen.

7. Pflichten des Kunden

- 7.1 Es ist Aufgabe des Kunden, alle erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen in seinem Betrieb durchzuführen und deren erfolgreiche Umsetzung zu überwachen. Dies gilt auch im Zusammenhang mit dem Remote Service. Der Kunde wird einen Remote Service nur durchführen lassen, wenn die erforderliche Sicherheit gewährleistet ist. Im Zweifel wird der Kunde den Remote Service nicht durchführen lassen oder abbrechen.
- 7.2 Für die Durchführung eines Remote Service muss der Kunde einen Maschinenbediener mit dem von BIHLER in einer entsprechenden Bedienschulung vermittelten Wissen bereitstellen. Der Kunde muss eine Remote Service Verbindung der BIHLER-Maschine zur BIHLER-Servicezentrale nach Rücksprache mit BIHLER an der Maschine initiieren. Eine bestehende Verbindung wird durch einen Leuchtmelder signalisiert. So hat der Kunde die Verbindung ständig unter Kontrolle.
- 7.3 Dem Kunden ist bewusst, dass der Remote Service mit Risiken auch für die Umgebung der BIHLER-Maschine verbunden sein kann. Der Kunde wird BIHLER vorab unaufgefordert über sicherheitsrelevante Umstände aus der Umgebung und im Zusammenhang mit der Nutzung der BIHLER-Maschine detailliert informieren. Der Kunde wird größtmögliche Sorgfalt für seine Verantwortungssphäre walten lassen.
- 7.4 Der Kunde darf eigenständig an der für den Remote Service eingesetzten VPN-Hardware nur die notwendigen Einstellungen zur Einbindung des Remote Service in sein Kundennetzwerk vornehmen. Zu jeglicher anderen Veränderung von Einstellungen der Remote Service Konfiguration ist der Kunde nicht berechtigt. Der Kunde stellt sicher, dass die BIHLER-Maschine nur in einer freigegebenen und unterstützten Einsatzumgebung eingesetzt wird. BIHLER schuldet keine Remote Service für BIHLER-Maschinen, die nicht in einer solchen Einsatzumgebung eingesetzt werden. Der Kunde wird BIHLER unverzüglich über Änderungen der Einsatzumgebung unterrichten, auch um BIHLER den Remote Service zu ermöglichen.
- 7.5 Dem Kunden obliegt die genaue Einhaltung der Gebrauchs- und Wartungsanweisungen für die jeweilige BIHLER-Maschine.
- 7.6 Der Kunde ist verantwortlich für seine Datensicherheit, z. B. durch die eigenständige, regelmäßige Durchführung von Backups. BIHLER und der Kunde werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren und anderem Schadcode zu verhindern. Die Parteien sind nicht zur Anwendung bestimmter Techniken verpflichtet und haften gegenseitig auch nicht für den Fall des Eindringens von Viren oder anderem Schadcode. Sollten Viren oder Schadcode beim Kunden auftreten, die Remote Service Leistungen oder sonstige Interessen von BIHLER beeinträchtigen könnten, wird der Kunde BIHLER davon umgehend in Textform informieren.

8. Datenschutz

Soweit BIHLER mit personenbezogenen Daten des Kunden in Kontakt kommt, wird BIHLER diese Daten nur zur Vertragsdurchführung verarbeiten und Weisungen des Kunden für den Umgang mit diesen Daten beachten. Der Kunde trägt etwaige nachteilige Folgen solcher Weisungen für die Vertragsdurchführung. Soweit rechtlich notwendig, werden die Vertragspartner weitere Details für den Umgang mit personenbezogenen Daten vereinbaren.

9. Allgemeine Haftung von BIHLER

9.1 BIHLER haftet dem Kunden stets (a) für von BIHLER, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen vorsätzlich oder grob fahrlässig verursachte Schäden, (b) nach dem Produkthaftungsgesetz und (c) für von BIHLER, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen zu vertretene Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

9.2 BIHLER haftet bei leichter Fahrlässigkeit nicht, außer soweit eine wesentliche Vertragspflicht verletzt wurde, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht oder deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf. Diese Haftung ist bei Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen und vorhersehbaren Schaden beschränkt, auch für entgangenen Gewinn und ausgebliebene Einsparungen. Die Haftung für sonstige entfernte Folgeschäden ist ausgeschlossen.

Für einen einzelnen Schadensfall ist die Haftung auf das dreifache der Vergütung pro Vertragsjahr beschränkt. Für alle Schadensfälle in einem Vertragsjahr ist die Haftung auf 50.000,- € beschränkt. Vorrangig ist eine etwa individuell vereinbarte Haftungssumme. Die Haftung gemäß Ziffer 9.1 bleibt unberührt.

9.3 Aus einer Garantieerklärung haftet BIHLER nur auf Schadensersatz, wenn dies in der Garantie ausdrücklich übernommen wurde. Diese Haftung unterliegt bei leichter Fahrlässigkeit den Beschränkungen gemäß Ziffer 9.2.

9.4 Bei Datenverlust haftet BIHLER nur für den erforderlichen Aufwand einer Wiederherstellung der Daten bei ordnungsgemäßer Datensicherung durch den Kunden. Bei leichter Fahrlässigkeit von BIHLER tritt diese Haftung nur ein, wenn der Kunde vor der zum Datenverlust führenden Maßnahme eine ordnungsgemäße Datensicherung gemäß den nach Art der Daten angemessenen Sorgfaltspflichten durchgeführt hat.

9.5 Für Aufwendungsersatzansprüche und sonstige Haftungsansprüche des Kunden gegen BIHLER gelten Ziffern 9.1 bis 9.4 entsprechend.

Stand: März 2018