

# Besondere Vertragsbedingungen für Remote-Access-Service-Leistungen und vorgeschaltete Telefonberatung | Support (RAS) [für die Ferndiagnose und Fehlerbehebung für Maschinen- und Anlagensteuerungen] (Stand 01/2017)



## 1. Rechtsgrundlagen, Rahmenvertrag, Bedingungen

- (1) Die Rechtsbeziehungen in Bezug auf die Erbringung von Leistungen für die Fehlersuche und Fehlerbehebung an Maschinen und Anlagen des Kunden mittels Fernzugriff über Telemedien durch uns richten sich ausschließlich nach diesen Besonderen Vertragsbedingungen und etwaigen sonstigen mit dem Kunden im Rahmenvertrag oder Einzelauftrag getroffenen Vereinbarungen.
- (2) Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten auch dann nicht, wenn wir ihnen im Einzelfall nicht widersprechen und sie unseren Bedingungen entgegen gehalten werden. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden auch durch Auftragsannahme nicht Vertragsinhalt, soweit die Parteien nicht ausdrücklich im Einzelnen eine andere schriftliche Vereinbarung getroffen haben.
- (3) Der Kunde vereinbart mit uns vor dem ersten Zugriff die in einem Rahmenvertrag festgelegten Remote Access Service Leistungen (nachfolgend RAS) auf der Grundlage der nachfolgenden Bedingungen. Durch die im Bedarfsfall zu erbringende RAS Leistung erhält der Kunde Unterstützung durch qualifiziertes Fachpersonal. Soweit wie möglich, erfolgt dies auf dem Wege der Kommunikation via Telemedien (Online via Internet, Telefon und Datenübertragung). Hier stellt der Kunde auf seiner Seite geschultes Personal zur Mitwirkung, Ermöglichung und Wahrnehmung der RAS Leistungen zur Verfügung.

## 2. Verantwortung, Wahl der Leistungsart, Auftragserteilung

- (1) Die Verantwortung und die Entscheidungsbefugnis für den Betrieb der Maschine oder Anlage verbleiben auch im Falle der Erbringung von Beratungsleistungen oder RAS Leistungen durch MARBACH allein beim Kunden. RAS Leistungen ersetzen auch nicht die regelmäßige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Maschine oder Anlage.
- (2) Der Kunde bestimmt in jedem Einzelauftrag ob er mit Hilfe telefonischer Beratung die Feststellung der Störungsursache und die Behebung der Störung selbst beseitigen kann oder will. Der Kunde wählt dann die Telefonberatung ohne Zugriff von MARBACH auf die Anlage.
- (3) Soll unser Berater bei der Fehlersuche oder Feststellung der Störungsursache helfen aber der Kunde die Störung selbst beseitigen, wird ein passiver Fernzugriff (Sehen und Zeigen) notwendig.
- (4) Wünscht der Kunde den Komplettservice (Fehlersuche oder Feststellung der Störungsursache und Beseitigung der Störung, soweit im Fernzugriff möglich), ist der aktive Vollzugriff (mit oder ohne Gegenbestätigung der jeweiligen Aktion durch den Kunden) auf die Steuerung mit Administratorrechten notwendig.
- (5) Die unmittelbare Steuerung der Maschine oder Anlage oder sicherheitsrelevanter Teile oder Einrichtungen (Zubehör) ist im aktiven Fernzugriff unzulässig. Für den aktiven Remote Service ist daher ein geschulter und erfahrener Mitarbeiter des Kunden an der Maschine oder Anlage erforderlich.
- (6) Wünscht der Kunde ein Vorgehen Schritt für Schritt, wird sich unser Berater zunächst telefonisch mit der Fehlermeldung und den möglichen Problemsachen auseinandersetzen und den Mitarbeiter des Kunden bei der Problembeseitigung telefonisch beratend unterstützen. Ist dies nicht erfolgversprechend möglich oder sind alle ohne Lesezugriff erkennbar möglichen Fehlerquellen erfolglos abgearbeitet, bietet unser Berater den RAS-Service an. Erkennt unser Berater, dass zur Feststellung der Problemsache oder zur Problembeseitigung ein aktiver Remotezugriff erforderlich oder aus Kostengründen sinnvoll erscheint, bittet er den Mitarbeiter des Kunden den aktiven Zugriff („Schreibberechtigung“) zur Veränderung der Daten, Prozesse und/ oder Einstellungen zuzulassen.
- (7) Der Kunde erteilt MARBACH den Einzelauftrag für die gewünschte(n) Leistungsart(en) schriftlich oder bei Bestehen eines Rahmenvertrages durch einen Telefonanruf.

## 3. Leistungserfolg, technische, wirtschaftliche und rechtliche Leistungsgrenzen

- (1) Der RAS dient der zeitnahen und kostenschonenden Feststellung aufgetretener Störungen und der Erfassung des gegenwärtigen Zustandes der Maschine oder Anlage mit telekommunikativen Mitteln anhand der erfassten Daten und der vom Kunden mitgeteilten Informationen. Dabei analysiert MARBACH die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen des Ist- vom gewünschten oder erforderlichen Soll-Zustand.
- (2) Der Funktionsumfang ist abhängig von dem Stand der Maschinen- oder Anlagensoftware und des technischen Fortschritts. Der Kunde ist sich bewusst, dass sich der Umfang dieser Funktion im Laufe der Zeit verändern wird. Es wird deshalb der jeweils aktuell von MARBACH im Rahmen von RAS angebotene Leistungsumfang, der auf der Basis der technischen Ausrüstung der Anlage möglich ist, vereinbart.
- (3) Ein Leistungserfolg wird im Rahmen der technischen und personellen Möglichkeiten auch bei Maschinen oder Anlagen angestrebt, deren Betriebssystem oder Steuerung nicht mehr dem Stand der Technik entspricht. MARBACH übernimmt die im Auftrag im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Eine Gewähr dafür, dass durch den Einsatz von Beratungsleistungen oder RAS Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel der Maschine oder Anlage diagnostiziert und behoben werden, sowie eine Gewähr für die Funktionsfähigkeit der Maschine oder Anlage ist auch dann nicht gegeben, wenn das gemeldete Problem nach Durchführung der Beratung oder der RAS Leistungen augenscheinlich gelöst ist. Kann die Maschine oder Anlage nicht oder nicht vollständig durch ferndiagnostische Maßnahmen instandgesetzt werden, wird MARBACH den Kunden hiervon in Kenntnis setzen und soweit möglich wirtschaftlich sinnvolle Maßnahmen zur Reparatur oder Substitution anbieten.
- (4) Ersatzteillieferungen oder Reparaturleistungen werden auf Wunsch des Kunden auf der Grundlage unserer Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen und unserer Montage- und Reparaturbedingungen erbracht.
- (5) MARBACH bringt bei einem Fall der Mängelhaftung aus einem anderen zwischen den Parteien bestehenden Vertragsverhältnis alle erforderlichen Leistungen kostenlos. Die Bestätigung erfolgt nach Feststellung des Mangels als Problemsache.
- (6) Sehen während der Gewährleistungszeit der Maschine oder Anlage festgestellte Problemsachen auf unmittelbare Gewaltwirkung, unsachgemäße Bedienung oder sonstigen Fehlgebrauch, den Einsatz falscher oder verunreinigter Betriebsstoffe und Medien (Strom, Wasser, Druckluft), Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations- und Umgebungsbedingungen, ungenügende oder falsche Wartung, höhere Gewalt oder auf Verschmutzungen, die weder von MARBACH zu vertreten sind noch ihre ursachenursache in der Funktionsweise der Anlage haben, zurück, ist MARBACH zu RAS Leistungen zu Ersatzteillieferungen und Reparaturleistungen nur gegen Vergütung verpflichtet. Ist eine Vergütung bei Feststellung der Problemsache nicht vereinbart, erfolgt – sofern dies unter wirtschaftlicher Betrachtung sinnvoll erscheint – vor Ausführung der Leistung ein Hinweis zur notwendigen Auftragserteilung nebst Angebot der Leistung. Die Bagatellgrenze im Sinne dieser Regelung ist bei Bestehen eines Rahmenvertrages vertraglich festgelegt. Ohne Rahmenvertrag gelten bis zur Vergütungsvereinbarung die gesetzlichen Regelungen für den Auftragnehmer (§§ 665, 670 BGB).

- (7) MARBACH behält sich vor Beratungs- und RAS Leistungen, die nicht gemäß Absatz (5) und (6) kostenfrei zu erbringen sind, vom vorherigen Ausgleich fälliger Rechnungen des Kunden abhängig zu machen.

## 4. Dokumentation

- (1) MARBACH protokolliert die durch die Ferndiagnose festgestellten Zustände der Maschine oder Anlage einschließlich der ermittelten Abweichungen und der gegebenenfalls durchgeführten Maßnahmen zur Problembeseitigung. Die Art und der Umfang der Protokollierung liegt – wenn nichts anderes vereinbart wurde – in unserem freien Ermessen. Bei erfolgreich abgeschlossenen Maßnahmen erhält der Kunde einen Kurzbericht. Wenn sich nach Abschluss der RAS Leistungen aus unserer Sicht die Notwendigkeit weiterer Maßnahmen ergibt, erhält der Kunde einen Bericht zusammen mit unserer Empfehlung zur weiteren Vorgehensweise.
- (2) Da sich die Notwendigkeit einer ausführlichen Dokumentation erst im Zuge der RAS Leistungen herausstellen kann, sind wir berechtigt, die gesamte Kommunikation während der Beratung und Durchführung der RAS Leistungen zu Beweis Zwecken aufzunehmen und zu speichern. Unsere Mitarbeiter weisen beim Einrichten der Verbindung für den Zugriff auf diese Maßnahme hin.
- (3) Die Dokumentation dient sowohl zur Information und als Beleg für den Kunden, als auch zum Nachweis der erbrachten Leistungen von MARBACH und zur Entlastung beider Parteien. Der Kunde hat das Recht, gegen Erstattung der Aufwendungen und Kosten eine Mehrfertigung der Aufzeichnungen zu erhalten.
- (4) Soweit nichts anderes vereinbart ist wird die Lösungsfrist von MARBACH bestimmt. Es besteht dann insbesondere keine Aufbewahrungspflicht. Unsere Mitarbeiter sind berechtigt, die Dokumentationen erfolgreicher oder sonst unproblematisch abgeschlossener Beratungsvorgänge zeitnah nach Abschluss des Vorgangs zu Löschen. Im Übrigen werden die Daten dauerhaft archiviert und erst dann einer Löschung zugeführt, wenn ein berechtigtes Interesse an der Aufbewahrung endgültig nicht mehr besteht.

## 5. Technische Voraussetzungen für RAS Leistungen

### 5.1. Übertragungsweg, Remote-Access-Software

- (1) Soweit nicht im Einzelfall eine kundenspezifische Verbindung eingerichtet und vereinbart ist, wird RAS mittels einer Internetverbindung über TeamViewer-Sitzungen (Internettunnel für TeamViewer) durchgeführt.
- (2) Ist die Maschinen- oder Anlagensteuerung von MARBACH geliefert, ist im Lieferumfang ein zum Zeitpunkt der Auslieferung aktueller TeamViewer-Client enthalten. Andernfalls hat der Kunde die Voraussetzungen für einen Zugriff mittels TeamViewer-Sitzung durch MARBACH vor erster Auftragserteilung auf eigene Kosten und Gefahr einzurichten. Der Abschluss des Endnutzerlizenzvertrages und die permanente Aktualisierung der Software und Schutz des Systems vor unberechtigten Zugriffen Dritter, obliegt dem Kunden in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten. Bei Maschinen oder Anlagen, deren Betriebssystem oder Steuerung nicht mehr dem Stand der Technik entspricht, insbesondere nicht mehr mit sicherheitsrelevanten Updates versorgt wird, kann ein erhöhtes Risiko für den Kunden bestehen. Um die Funktionalität der Steuerung durch Updates nicht zu gefährden, empfehlen wir eine vorherige Abstimmung mit MARBACH.
- (3) Der Kunde hat die notwendigen Telekommunikationsmittel auf eigene Kosten und eigene Gefahr einzurichten und zu unterhalten. Beim Ausfall des Datenübertragungsweges zwischen dem Kunde und MARBACH, insbesondere durch Störungen in den Übertragungswegen, sowie bei fehlenden oder unzureichenden Daten ist MARBACH von seinen Leistungspflichten befreit.

### 5.2 Maschinen- oder Anlagensteuerung, Virenschutz

- (1) Der Kunde stellt sicher, dass sich die Maschine oder Anlage und die Maschinen- oder Anlagensoftware in einem technisch einwandfreien, gewarteten Zustand befinden und dass keine Änderungen der installierten Anlagensoftware ohne die Zustimmung von MARBACH vorgenommen wurden.
- (2) Alle vorgenommenen Änderungen, Schäden und wesentliche Abweichungen vom Sollzustand sind bei Auftragserteilung, spätestens aber vor Freigabe des Zugriffs unserem Berater mitzuteilen. Für Mängel, oder Schäden, die auf der Verletzung der Mitwirkungspflicht des Kunden beruhen, übernimmt MARBACH keine Gewähr und Haftung.
- (3) Beide Parteien werden nach dem Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren in die Software der Parteien zu verhindern. Sollten Viren bei einer der Parteien auftreten, welche die RAS Leistungen beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Partei übertragen werden können, ist die andere Partei unverzüglich in Textform zu unterrichten.

## 6. Zugriffsrechte, Vertraulichkeit und Datensicherheit

- (1) Für MARBACH zugeteilte Benutzernamen und Passwörter hat der Kunde sicher zu stellen, dass diese Informationen nur autorisierten Personen bekannt gegeben werden. Auf Wunsch des Kunden kann ein Telefonpasswort für die Autorisierung unserer Berater festgelegt werden.
- (2) Die maximale Reichweite der Zugriffsrechte von MARBACH bestimmt der Kunde selbst und in eigener Verantwortung. Er stellt sicher, dass unsere Berater nur auf die Maschinen- oder Anlagensoftware oder Steuerung zugreifen können, insbesondere nicht auf personenbezogene Daten Dritter zugreifen können (§ 9 BDSG Auftrags- und Zugriffskontrolle).
- (3) Die Zugriffsbefugnisse für einen Zugriff mittels TeamViewer-Sitzung vergibt der Kunde entsprechend der gewünschte(n) Leistungsart(en) (vgl. Abschnitt 2).
- (4) Die vom Kunden für den Zugriff bereitgehaltenen Daten werden von TeamViewer übermittelt und in das Ferndiagnosesystem von MARBACH eingespielt. In gleicher Weise werden Maßnahmen von MARBACH zum Kunden zurückübermittelt. Näheres regelt der Endnutzerlizenzvertrag, Handbuch, Zertifikate, Sicherheitshinweise und mehr, werden vom Dienstanbieter auf der Internetseite <https://www.teamviewer.com/de/support/documents/> zum Download bereitgehalten.
- (5) MARBACH hat darüber hinaus das Recht, die Logbuchdaten, die zur Diagnose dienen, über Onlinezugriff zu übertragen.
- (6) MARBACH wird die im Rahmen der RAS Leistungen ausgetauschten Kundendaten und sonstige Informationen des Kunden ausschließlich für die in dem jeweiligen Rahmenvertrag festgelegten Leistungen nutzen (vgl. § 28 BDSG). Besteht ein Rahmenvertrag nicht, werden die aus den Daten gewonnenen Erkenntnisse ausschließlich im Interesse des Kunden (z.B. bei Folgeaufträgen) verwertet. Eine Vermarktung dieser Erkenntnisse auf eigene Rechnung oder Wissenstransfer an Dritte ist nicht zulässig. MARBACH ist jedoch berechtigt, allgemeine MARBACH-produktbezogene Erkenntnisse zur Verbesserung der eigenen Produkte und Leistungen und zur Gefahrenabwehr zu verwenden.
- (7) Für Protokollaten gilt die Sonderregelung des Abschnitt 4.

# Besondere Vertragsbedingungen für Remote- Access-Service-Leistungen und vorgeschaltete Telefonberatung I Support (RAS) (für die Ferndiagnose und Fehlerbehebung für Maschinen- und Anlagensteuerungen) (Stand 01/2017)



## 7. Mitwirkungspflichten des Kunden

- (1) Im Bedarfsfall aktiviert der Kunde RAS Leistungen durch einen Anruf. MARBACH verbindet sich daraufhin mit der Anlage beim Kunden.
- (2) Bei der Meldung, Eingrenzung, Feststellung und der Beschreibung von Fehlern muss der Kunde die von MARBACH erteilten Vorgaben und Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Kunde Einstellanweisungen/Checklisten von MARBACH verwenden.
- (3) Zur Problemlösung ist die Mitwirkung des Kunden notwendig. Hierzu ist fachlich geschultes Personal bereitzuhalten. Bei Unklarheiten sind zusätzliche Informationen und Dokumente an MARBACH zu übermitteln.
- (4) In den Fällen, in denen RAS Leistungen zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen können, hat der Kunde aus Gründen der Aufsichtspflicht eine Rückmeldung dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Maßnahmen gefahrlos durchgeführt werden können (Freigabe). Die Freigabe der Maßnahme, sowie die unmittelbare Handhabung, Steuerung und Bedienung der Maschine oder Anlage oder sicherheitsrelevanter Teile oder Einrichtungen (Zubehör) erfolgt durch einen geschulten und erfahrenen Mitarbeiter des Kunden. Falls nicht jede Maschine oder Anlage vor Ort quitiert werden kann, ist vom Kunden eine zuverlässige Absicherung gegen Personen- und Sachschäden vorzunehmen. In Zweifelsfragen hat der Kunde eine Fachkraft für Arbeitssicherheit hinzuzuziehen. Der Kunde hat insbesondere sicherzustellen, dass keine Personen im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung bei ihm vor Ort gefährdet werden.
- (5) Der Kunde verpflichtet sich, sein Fachpersonal an den für RAS Leistungen notwendigen technischen Serviceeinrichtungen und Regelwerken (Bedienterminal, Steuerungseinrichtungen, Not-Aus-Schalter, Serviceklappen, Kontrollschutzleisten etc., und Bedienungsanleitung, Einstellanweisungen, mechanische Grundeinstellungen, Sicherheitsanweisungen etc.) regelmäßig und ausreichend zu schulen.
- (6) Es obliegt dem Kunden, die Maschine oder Anlage oder sicherheitsrelevanter Teile oder Einrichtungen (Zubehör) entsprechend den Anforderungen des Herstellers und dem Stand der Technik zu pflegen, zu warten, instand zu halten und instand zu setzen.
- (7) Änderungen und benutzerdefinierte Einstellungen, die der Kunde an der Maschine oder Anlage oder deren Umgebung vornimmt, sind soweit diese auf die vereinbarten RAS Leistungen oder die Beratungsleistungen im Vorfeld Auswirkungen haben können, MARBACH unverzüglich schriftlich mitzuteilen.
- (8) Der Kunde verpflichtet sich, vor jeder Inanspruchnahme von RAS Leistungen für sämtliche Daten im regelmäßigen Turnus Sicherheitskopien zu erstellen. Ist die Fehlfunktion eingetreten, kann die Durchführung einer Datensicherung kontraproduktiv wirken. Liegt keine aktuelle Sicherheitskopie vor muss der Kunde unseren Berater auf diesen Umstand hinweisen. Im Zweifel wird empfohlen den Berater vor Herstellung der Verbindung auf die bestehende Unsicherheit hinzuweisen.
- (9) Für alle Pflichten und Obliegenheiten trägt der Kunde die Verantwortung und die bei ihm entstehenden Kosten, sowie den gegebenenfalls durch Nicht- oder Schlechterfüllung verursachten Mehraufwand von MARBACH.

## 8. Vergütung

- (1) Die Grundlagen zur Berechnung der Vergütung und die Preisanpassungsintervalle sind im Rahmenvertrag vereinbart. Besteht kein Rahmenvertrag und keine Vergütungsvereinbarung im Einzelauftrag wird die Beratungszeit und der Zeitraum der RAS Leistungen erfasst und nach dem zum Zeitpunkt der Leistungsausführung geltenden allgemeinen MARBACH-Stundensatz für RAS Leistungen abgerechnet.
- (2) Zu den abrechenbaren Leistungszeiten gehören nicht nur die Zeitdauer für Telefonate, aktive oder passive Fernzugriffe gemäß Abschnitt 2 Absätze (2) bis (4), sondern alle zur Problemlösung erforderlichen Nebenzeiten, insbesondere für
  - Einarbeitung in Änderungen und benutzerdefinierte Einstellungen, die der Kunde an der Maschine oder Anlage oder deren Umgebung vorgenommen hat
  - Studium und Verarbeitung zusätzlicher Informationen und Dokumente gemäß Abschnitt 7 (3)
  - Recherche, Studium und Verarbeitung zur Problemlösung erforderlicher Regelwerke, Fachliteratur, Sachverständigengutachten, etc.
  - notwendige Vor- und Nacharbeiten für die RAS Leistungen und deren Erfolgskontrolle
  - Dokumentationsoweit vertraglich nichts anderes vereinbart ist und die Nebenzeiten insgesamt zwei Stunden nicht überschreiten. Für darüber hinausgehende Nebenzeiten gelten bis zu einer individuellen Vergütungsvereinbarung die gesetzlichen Regelungen für den Auftragnehmer (§§ 665, 670 BGB).

## 9. Leistungszeit

MARBACH hält für Telefonberatung und RAS Leistungen Mitarbeiter bereit, die vom Kunden innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeiträume zur Verfügung stehen. Im Übrigen hängt die Erreichbarkeit davon ab, wie viele Kunden Telefonberatung oder RAS Leistungen gleichzeitig in Anspruch nehmen. Eine sofortige Erreichbarkeit kann deshalb nicht gewährleistet werden.

## 10. Höhere Gewalt, nicht von MARBACH zu vertretende Leistungshindernisse

- (1) Verzögert sich die Erbringung von Leistungen - auch innerhalb eines eventuell gegebenen Verzugs - in Fällen von höherer Gewalt (einschließlich Seuchen, Krieg, Bürgerkrieg oder kriegsähnlichen oder bürgerkriegsähnlichen Zuständen oder das Bestehen solcher Umstände) oder durch Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere Streik und Aussperrung, sowie den Eintritt von Umständen, die nicht von MARBACH zu vertreten sind, kann die Leistung innerhalb eines angemessenen Zeitraumes nach Ende der betreffenden Ereignisse nachgeholt werden, sofern diese Ereignisse auf die fristgemäße Erfüllung eingewirkt haben. Eintritt und voraussichtliche Dauer derartiger Ereignisse werden wir dem Kunden so bald als möglich anzeigen.
- (2) Die Leistungszeit verschiebt sich ebenfalls angemessen, wenn der Kunde mit seinen Zahlungen- oder sonstigen Mitwirkungspflichten und Obliegenheiten aus dem Auftrag im Rückstand ist.

## 11. Verzug, Haftungsbeschränkung

- (1) Entsteht dem Kunden als unvermeidbare Folge eines von MARBACH zu vertretenden Verzugs ein Schaden, der bei rechtzeitigem Leistungsbeginn hätte vermieden werden können, so ist er berechtigt, den nachgewiesenen Verzugschaden, maximal aber 5% der Vergütung für den verspäteten Teil der Leistungen zu fordern. Die Haftungsbeschränkung gilt nicht, falls eine vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzung von Organen oder Erfüllungsgehilfen von MARBACH den Leistungsverzug verursacht hat.
- (2) Weitere Ansprüche wegen Leistungsverzugs sind ausgeschlossen.

## 12. Mängelansprüche

- (1) MARBACH erbringt die Leistungen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik. Werden die Leistungen nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß ausgeführt, so hat sie MARBACH im Rahmen der Mängelhaftung unentgeltlich nachzulehen.
- (2) Kommt MARBACH seiner Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach, so ist der Kunde berechtigt, eine angemessene Nachfrist zu setzen. Lässt MARBACH diese Nachfrist schuldhaft fruchtlos verstreichen, kann der Kunde nach Abstimmung mit MARBACH Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen oder den betroffenen Auftrag außerordentlich kündigen.
- (3) Die Mängelhaftung ist in Abschnitt 13 abschließend geregelt. Weitere Mängelansprüche und Mängelrechte des Kunden sind ausgeschlossen.

## 13. Haftung

- (1) MARBACH haftet auf der Grundlage nachfolgender Bestimmungen für alle Schäden an den Maschinen, Anlagen oder deren Zubehör, die Gegenstand der RAS Leistungen sind, und die unsere Berater als Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursacht haben.
- (2) Die Haftung ist ausgeschlossen, soweit der Schaden verursacht wurde aufgrund
  - fehlerhafter Datenleitungen,
  - Datenbeschädigung,
  - Verlust von Daten,
  - Übertragungsfehlern
  - nicht auf dem neuesten Stand der Technik gehaltenen Remoteprogrammen (TeamViewer, u.a.)
  - Zugriffen Dritter
  - fehlenden oder fehlerhaften oder nicht auf dem neuesten Stand der Technik gehaltenen Betriebssystemen, Programmen oder Datensicherungseinrichtungen (permanente Updates, Virenschutz, Firewall, permanente Datensicherung)
  - fehlenden oder fehlerhaft eingerichteten Datensicherungsvorkehrungen (Passwortschutz, Zugriffsrechtebeschränkungen, Verschlüsselung)
  - Weiterverwendung veralteter, nicht mehr mit Sicherheitsupdates der Hersteller unterstützter Software
  - sowie Fehlverhalten des Kunden und seiner Erfüllungsgehilfen, insbesondere wenn das Fehlverhalten in einer Verletzung von Pflichten dieses Vertragsverhältnisses beruht, insbesondere
    - Verletzung von Mitwirkungspflichten des Abschnitt 7es sei denn, die zum Schaden führende Handlung oder Unterlassung des Kunden, seiner Erfüllungsgehilfen oder Dritter ist durch Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit leitender Angestellter oder Vorsatz einfacher Erfüllungsgehilfen von MARBACH veranlasst worden.
- (3) Zwingende Bestimmungen der Produkthaftung bleiben unberührt.
- (4) Aufgrund der gesetzlichen Vorschriften haften wir bei Garantieverstößen, Personenschäden oder soweit uns, unseren gesetzlichen Vertretern oder unseren leitenden Angestellten Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit, oder unseren einfachen Angestellten Vorsatz zur Last fällt.
- (5) Sofern wir fahrlässig eine vertragswesentliche Pflicht, deren Nichteinhaltung den Vertragszweck gefährdet, verletzen, ist unsere Ersatzpflicht für Sachschäden auf den Ersatz des üblicherweise eintretenden, vorhersehbaren Schaden begrenzt.
- (6) Reine Vermögensschäden, insbesondere Betriebsunterbrechungs- und Stillstandsbeschäden werden nicht ersetzt.
- (7) Weitergehende Ansprüche sind ausgeschlossen.
- (8) Soweit unsere Haftung ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung unserer Angestellten, Arbeitnehmer, Leiharbeitnehmer, Vertreter und sonstige Erfüllungsgehilfen.

## 14. Verjährung

- (1) Die Rechte und Ansprüche des Kunden aus dem Auftrag wegen Mängeln am Vertragsgegenstand oder der Vertragsdurchführung verjähren in 12 Monaten, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung. Ist eine Abnahme vereinbart, beginnt der Fristablauf mit dem Tag der Abnahme, dem Eintritt der Abnahmewirkungen (bei Abnahmeverzicht, Abnahme durch schlussiges Verhalten des Kunden oder nach Fristablauf gemäß § 640 Satz 3 BGB), oder mit Eintritt des Abnahmeverzugs.
- (2) Durch die Mängelrüge, die Folgekorrespondenz, Maßnahmen zur Fehlerüberprüfung und Feststellung, sowie Nacherfüllungshandlungen wird der Ablauf der Verjährungsfrist weder unterbrochen noch gehemmt. Diese Wirkungen sind im Einzelfall ausdrücklich zu vereinbaren.
- (3) In Fällen der unbeschränkten gesetzlichen Haftung, gelten auch für die Verjährung die gesetzlichen Vorschriften.

## 15. Kündigung

- (1) Der Einzelauftrag wird, soweit nichts anderes vereinbart, für die benötigte Zeit abgeschlossen.
- (2) Ein Rahmenvertrag oder ein auf Dauer angelegter Auftrag ist durch jede der beiden Parteien unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Ende des Kalenderjahres schriftlich kündbar, soweit keine andere Kündigungsfrist vereinbart ist.
- (3) Daneben ist eine außerordentliche, fristlose, Kündigung einer Partei möglich, wenn die andere Partei gegen wesentliche Vertragspflichten verstößt. MARBACH hat darüber hinaus ein Recht zur fristlosen Kündigung des Vertrages, bei Eintritt der Zahlungsunfähigkeit des Kunden oder der Einleitung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Kunden.

## 16. Datenschutzerklärung

Wir weisen darauf hin, dass innerhalb unseres Unternehmens Daten über Geschäftsvorfälle verarbeitet werden und behalten uns das Recht vor, die zur Erlangung einer Kreditsicherung erforderlichen Daten dem Versicherungsgeber zu übermitteln. Bitte beachten Sie auch unsere Datenschutzerklärung für die Internetpräsenz und den elektronischen Postverkehr.

## 17. Rechtswahl für internationalen Rechtsverkehr

Für diese Geschäftsbedingungen und die gesamten Rechtsbeziehungen zwischen uns und dem Kunden gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts.

**Besondere Vertragsbedingungen für Remote-  
Access-Service-Leistungen und vorgeschaltete  
Telefonberatung I Support (RAS)  
(für die Ferndiagnose und Fehlerbehebung für  
Maschinen- und Anlagensteuerungen)  
(Stand 01/2017)**



**18. Geltende Vertragssprache, Auslegungsregeln**

- (1) Sofern nichts anderes vereinbart wird ist die Vertragssprache Deutsch. Existiert neben der Auftragsbestätigung in Deutscher Sprache eine Fassung in der Sprache des Kunden oder anderer Fremdsprache, ist für die Vertragsauslegung alleine die Deutsche Fassung maßgeblich. Existiert nur eine Auftragsbestätigung in Fremdsprache, ist deren in die Deutsche Sprache übersetzter Wortlaut für die Auslegung maßgeblich.
- (2) Besteht zwischen den Vertragspartnern Uneinigkeit über den Wortlaut einer Übersetzung gemäß Absatz (1), wird gemeinsam und auf Kosten beider Parteien ein öffentlich bestellter Urkundenübersetzer beauftragt, dessen Übersetzungswortlaut für die Vertragsauslegung maßgeblich ist.
- (3) Können sich die Vertragspartner nicht auf einen Übersetzer gemäß Absatz (2) einigen, wird die Person durch den Präsidenten des Landgerichts Heilbronn oder den Geschäftsführer der Industrie- und Handelskammer in Heilbronn bestimmt. Beiden Vertragspartnern steht das Recht zu, die Bestimmung zu beantragen.
- (4) Kann die Frage der Vertragsauslegung oder der geltenden Fassung nicht einvernehmlich geklärt werden, bestimmt das zuständige Gericht die Auslegungsgrundlage selbständig.

**19. Erfüllungsort, Gerichtsstand**

- (1) Wenn der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches (HGB), juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist, ist Erfüllungsort für die obliegende Dienstleistung D 74080 Heilbronn.
- (2) Wenn der Kunde Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuches (HGB), juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich rechtliches Sondervermögen ist oder keinen Sitz in der Bundesrepublik Deutschland unterhält, ist Heilbronn/Neckar ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten. Wir sind in allen Fällen berechtigt, nach unserer Wahl gerichtlich auch am Sitz des Kunden vorzugehen.