



Allgemeine Bedingungen zur Nutzung des FRIMO Remote Service und FRIMO Smart Service für gewerbliche Kunden (Stand: 01.05.2018)

Geltungsbereich

Für alle Remote Service und Smart Service Dienstleistungen, die FRIMO oder ein direkt mit FRIMO verbundenes Unternehmen gegenüber gewerblichen Kunden erbringt, gelten die nachfolgenden Bedingungen.

1. Gegenstand

Der Kunde betreibt eine oder mehrere von FRIMO gelieferte FRIMO Maschinen. FRIMO stellt Remote Service Dienstleistungen auf dem Wege der Datenfernübertragung zur Verfügung oder / und nutzt das FRIMO Smart Service System um eine Bild- und Tonübertragung, über das Internet, direkt von der Maschine, im Kundenbetrieb, zu realisieren und ggf. einen Austausch von Bildern und Schaltplänen über das System umzusetzen, immer mit dem Ziel eine schnelle und unkomplizierte Unterstützung für den Kunden zu erreichen. Die Inhalte beziehen sich auf alle FRIMO Remote Services und gelten auch für alle FRIMO Smart Service Produkte.

2. Beschreibung der Leistungen, Pflichten des Kunden

2.1 Ferndiagnose

Der Kunde meldet sich bei FRIMO per Telefon oder E-Mail mit einer möglichst genauen Beschreibung der Störung bzw. des technischen Problems an einer von FRIMO gelieferten Maschine und aktiviert im Bedarfsfall den Remote Service Zugang zur Maschine.

Hierfür steht dem Kunden die Funktion zur Freischaltung des Maschinenzugriffs zur Verfügung. Nach Freigabe des Zugangs erfolgt ein Zugriff auf die Maschinenautomation durch einen FRIMO Mitarbeiter.

Der FRIMO Mitarbeiter analysiert die einsehbaren Informationen und sucht nach Auffälligkeiten und Abweichungen des Ist- vom Sollzustand.

Alle Softwareänderungen die durch den Kunden selbstständig oder in seinem Auftrag durch Dritte durchgeführt werden, sind unverzüglich dem FRIMO Mitarbeiter in Dokumentationsform mit dem aktuellen Softwarestand zu übermitteln.

2.1.1 Smart Service

Der Kunde meldet sich bei FRIMO per Telefon oder E-Mail mit einer möglichst genauen Beschreibung der Störung bzw. des technischen Problems an einer von FRIMO gelieferten Maschine und aktiviert im Bedarfsfall das FRIMO Smart Service System auf einem dafür geeigneten Mobilgerät (z.B. Smartphone, Tablet PC oder Datenbrille). Die über das Smart Service System übertragenen Informationen, Bilder und Töne werden nun von einem FRIMO Mitarbeiter analysiert und es wird auf dieser Grundlage eine Hilfestellung gegeben. Die Smart Service Sitzungen werden im Bedarfsfall von FRIMO mitgeschnitten, um eine Dokumentation der Unterstützung zu realisieren.

2.2 Hilfestellung bei Fehlermeldungen

Der Kunde stellt sicher, dass seine Maschine/n zur Datenfernübertragung störungsfrei mit dem Übertragungsmedium verbunden ist / sind.

Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und Beschreibung von Fehlern / Problemen muss der Kunde die von FRIMO erteilten Hinweise befolgen. Der Kunde hat qualifiziertes sowie fachlich und sprachlich geschultes Personal für den Remote Service / den Smart Service bereitzuhalten und einzusetzen. Bei Fehlermeldungen und Fragen wird der Kunde – sofern Unklarheiten bestehen – zusätzliche Informationen und Dokumente an FRIMO übermitteln.

Der Kunde benennt einen fachkundigen, mit der Bedienung der Maschine vertrauten und geschulten Mitarbeiter, der FRIMO als Ansprechpartner zur Verfügung steht.

Sowohl der mündliche als auch schriftliche Austausch von Informationen zwischen dem Fachpersonal von FRIMO und dem Kunden erfolgt in deutscher oder englischer Sprache.

2.3 Sorge für Sicherheit / Aufsichtspflicht

In Fällen, in denen der Remote Service oder Smart Service zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen kann, hat der Kunde eine Rückmeldung dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Maßnahmen nicht gefahrlos durchgeführt werden können.

Der Kunde 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.

Die Verantwortung und die Entscheidungsbefugnis für den Betrieb der Maschine verbleiben beim Kunden. Der Remote Service oder Smart Service kann keine regelmäßige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Maschine ersetzen. Die im Zuge einer Smart Service Unterstützung übertragenen Bilder und Audioinformationen werden bei FRIMO ggf. zu Dokumentationszwecken zumindest temporär gespeichert. Es ist daher grundsätzlich dafür Sorge zu tragen, dass personenbezogene Informationen (z.B. Bilder einer Person) nur nach vorheriger Zustimmung der jeweiligen Person an FRIMO übertragen werden dürfen. Die Verantwortung für das vorherige Einholen der Zustimmung und den Inhalt der übertragenen Bilder und Audioinformationen liegt beim Kunden. FRIMO verpflichtet sich die übertragenen Informationen keinem unbeteiligten externen Dritten zugänglich zu machen.



Datensicherheit

FRIMO unterhält ein System zur Informationssicherheit auf dem Stand der heutigen Technik, wodurch Daten des Kunden, die im Rahmen eines Remote Service oder Smart Service Einsatzes auf das Datenverarbeitungssystem von FRIMO überspielt werden, unter anderem mittels einer Firewall gesichert werden.

Der Kunde bestätigt und stellt sicher, dass die gemäß diesen allgemeinen Bedingungen zulässigen Datenweitergaben (insbesondere jedoch nicht abschließend übertragenen Daten) in Übereinstimmung mit den dafür vorgesehenen, jeweils aktuellen Datenschutzbestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und anderer vergleichbarer anwendbarer Vorschriften, wie z.B. der aktuell gültigen EU-Datenschutzrichtlinie sind.

2.4 Ferninstandsetzung und Fernwartung

Stellt FRIMO bei der Ferndiagnose Abweichungen fest, die Maßnahmen erfordern, wird FRIMO in Abstimmung mit dem Kunden die notwendigen und technisch mit vertretbarem Aufwand möglichen Instandsetzungs- und Wartungsarbeiten unmittelbar durchführen.

Bei Änderungen der Maschinensoftware oder Updates im Rahmen der von FRIMO auszuführenden Wartungs- und Instandsetzungsarbeiten hat der Kunde zu Beginn solcher Maßnahmen eine notwendige Sicherung der Daten durchzuführen, falls erforderlich und möglich.

Wird aufgrund einer solchen Datensicherung der vorherige Zustand an der Maschine wiederhergestellt, hat der Kunde dafür Sorge zu tragen, dass alle relevanten Funktionen an der Maschine erneut geprüft werden.

Sofern FRIMO im Rahmen des Remote Service Software aufspielt, ohne zu deren Inbetriebnahme persönlich vor Ort zu sein, hat der Kunde bei Inbetriebnahme und in der Anfangsphase des Betriebs alle angemessenen Maßnahmen zu treffen, um Schäden durch eventuelle Fehlfunktionen der Software möglichst gering zu halten.

Hierzu gehört:

- die Durchführung von Funktionstests der von der Fernwartung betroffenen Anlage vor Inbetriebnahme
- eine erhöhte Beobachtung der Funktionsparameter in der Anfangszeit
- Sicherstellung der Möglichkeit einer unverzüglichen Abschaltung der Anlage bei Auftreten von Fehlfunktionen
- die Gewährleistung, dass sich während der Einspiel-, Erprobungs- und Testphase keine Personen in eventuellen Gefahrenbereichen aufhalten

Soweit FRIMO im Rahmen des Remote Services Software aufspielt, wird dem Kunden ein nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht eingeräumt, diese Software zu nutzen. Für die Verwendung der Software gelten die nachfolgenden Bestimmungen. Die Software wird ausschließlich zur Verwendung auf dem nach dem Remote Service bestimmten Zweck überlassen. Eine Nutzung der Software auf mehr als einem System ist untersagt.

Der Kunde darf die Software nur im gesetzlich zulässigen Umfang (§§ 69 a ff. UrhG) vervielfältigen, überarbeiten, übersetzen oder von dem Objektcode in den Quellcode umwandeln. Soweit es notwendig ist, um die Interoperabilität der Software mit anderen Programmen herzustellen, ist der Kunde berechtigt, die Software zu dekompileieren und zu vervielfältigen, Dies gilt jedoch nur, wenn FRIMO dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Verlangen nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat. Der Kunde verpflichtet sich, Herstellerangaben - insbesondere Copyright-Vermerke - nicht zu entfernen oder ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Herstellers zu verändern.

Alle sonstigen Rechte an der Software und den Dokumentationen einschließlich der Kopien bleiben ausschließlich bei FRIMO bzw. bei dem Urheber der Software. Die Vergabe von Unterlizenzen ist nicht zulässig.

Veränderungen des in der Steuerungssoftware enthaltenen Maschinencodes dürfen nur nach ausdrücklicher Zustimmung der zuständigen Abteilung Elektrokonstruktion von FRIMO vorgenommen werden.

2.5 Sonstige Maßnahmen und Leistungen

Kann die Störung nicht oder nicht vollständig durch die Remote Service oder Smart Service Dienstleistung behoben werden, wird FRIMO den Kunden hierüber in Kenntnis setzen und das weitere Vorgehen mit dem Kunden abstimmen. Im Bedarfsfall wird FRIMO auf Wunsch des Kunden weitergehende Instandsetzungsmaßnahmen vorschlagen und entgeltlich im Rahmen der jeweils gültigen FRIMO Vergütungssätze anbieten.

Weitergehende Maßnahmen können beispielsweise die Lieferung von Ersatzteilen und Softwareupdates, der Einsatz von Servicetechnikern am Aufstellungsort oder die Durchführung von Schulungen sein. Solche Leistungen werden separat zwischen den Parteien vereinbart und vom Kunden vergütet.

Im Rahmen der zuvor genannten Fälle hält FRIMO die wesentlichen durch den Remote Service oder Smart Service festgestellten Daten der jeweiligen Maschine/n und / oder der Abweichungen fest und informiert den Kunden über die ausgeführten Arbeiten.

Eine Vergütung der von FRIMO erbrachten Remote Service oder Smart Service Dienstleistungen muss immer, unabhängig vom Erfolg der durchgeführten Leistungen, erfolgen, außer es handelt sich um einen berechtigten Gewährleistungsfall.

Eine von FRIMO erbrachte Remote Service oder Smart Service Dienstleistung gilt als abgeschlossen, wenn die gleiche Störung innerhalb von 72 Stunden nicht erneut auftritt. Nachfolgend erfolgt die Rechnungsstellung für den Vorgang durch FRIMO.

2.6 Leistungsgrenzen

Stellt FRIMO bei Erbringung der Leistungen fest, dass die Abweichungen auf äußere Gewalt, andere unvorhersehbare Einwirkungen, unsachgemäße Bedienung oder Nichtbeachtung der von FRIMO vorgegebenen Installations- oder Umgebungsbedingungen zurückgehen, ist FRIMO nicht zur



Ferninstandsetzung bzw. Wartung gemäß den Ziffern 2.1, 2.1.1 und 2.4 verpflichtet. Gleiches gilt, wenn der Kunde nach Anlieferung und Abnahme der Maschine/n selbst oder durch Dritte Änderungen oder Umbauten der Maschine, insbesondere der Steuerungshard- / Software durchgeführt hat.

Darüber hinaus übernimmt FRIMO keine Garantie dafür, dass durch die zu erbringenden Remote Service oder Smart Service-Dienstleistungen sämtliche vorhandenen Fehler und Schäden der Maschine/n diagnostiziert und behoben werden. Insbesondere übernimmt FRIMO keine Funktions- oder Verfügbarkeitsgarantien für die Maschine/n.

3. Datenübertragung

3.1 Ausstattung

Für die Durchführung der Leistungen im Bereich Remote Service muss eine für FRIMO nutzbare Hardware entsprechend unseren Vorgaben und die qualitativ erforderliche Anbindung an das Internet entsprechend der FRIMO Spezifikationen erfolgen. Der Kunde hat für die Aufrechterhaltung und den funktionsfähigen Betrieb seiner Einrichtungen entsprechende Sorge zu tragen und nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen zu treffen, um ein Eindringen von Viren oder sonstiger Schadsoftware zu verhindern. Die Leistungen basieren auf der Datenübertragungstechnik, insbesondere auf den Datenübertragungswegen, wie sie am Anfang der Auftragsbearbeitung (Neuauftrag) fixiert wurden. Soweit erforderlich, werden diese dem technischen Fortschritt angepasst. Daraus resultierende Kosten hat der Kunde zu tragen.

Änderungen, die der Kunde an der technischen Umgebung vornimmt, sind - soweit sie auf den vereinbarten Remote Service oder Smart Service Auswirkungen haben können - FRIMO rechtzeitig mitzuteilen und mit FRIMO abzustimmen.

Für die Durchführung der Leistungen im Bereich Smart Service muss der Kunde ein geeignetes Gerät (z.B. Smartphone, Tablet PC, Datenbrille etc.) vorhalten, auf welchem die aktuelle Version des Smart Service Systems einwandfrei in Kombination mit der Software des installierten Betriebssystems funktioniert. Ebenso muss eine störungsfreie Internetverbindung über das interne W-Lan Netz mit min. 1 Mbit/s Datenübertragungsrate oder eine qualitativ hochwertige Mobilfunkverbindung mit min. 3G Datenübertragungsrate durch den Kunden zur störungsfreien Nutzung des FRIMO Smart Service Systems zur Verfügung gestellt werden.

3.2 Datenübertragungswege

Der Kunde stellt auf eigenen Namen und auf eigene Kosten einen entsprechend spezifizierten Datenübertragungsweg für die jeweilige Maschine zur Verfügung und sorgt dafür, dass FRIMO diesen Anschluss für die Dienstleistungen nutzen kann. Der Kunde trägt die ggf. anfallenden Gebühren für Bereitstellung und Benutzung des Datenübertragungsweges.

Ist der Datenübertragungsweg gestört oder kann FRIMO Daten nicht, nur unzureichend oder in mangelnder Qualität erhalten oder übertragen, ist FRIMO von der Erbringung der Dienstleistungen befreit bzw. kann diese Unterstützung nicht durchführen.

4. Vergütung

4.1 Preise

Die Vergütung für die in Abschnitt 2.1, 2.1.1 und 2.4 beschriebenen Remote Service und Smart Service-Dienstleistungen ist den jeweils gültigen Verrechnungssätzen des FRIMO Service zu entnehmen oder ist alternativ in einem separat abzuschließenden Servicevertrag spezifiziert.

5. Ansprechzeiten

Die 24-Stunden-Hotline des FRIMO Service ist unter folgenden Rufnummern erreichbar:

Europa:	+49 5404 886-200
USA & Mexiko:	+1 248 668 34 49
China:	+86 400 116 86 65

6. Geheimhaltung

FRIMO und der Kunde verpflichten sich, sämtliche in Zusammenhang mit der Durchführung dieser Dienstleistungen bekannt gewordenen Informationen, insbesondere die im Rahmens eines Serviceeinsatzes bekannt gewordenen Daten, vertraulich zu behandeln und von beiden Parteien weder für eigene Zwecke außerhalb des Serviceeinsatzes zu verwerten noch Dritten zugänglich zu machen. Dies gilt während der Dauer eines eventuellen Vertragsverhältnisses und für drei Jahre nach dessen Beendigung. Auch die einzelnen Mitarbeiter von FRIMO und vom Kunden sind zur Geheimhaltung verpflichtet.

7. Haftung

Im Falle eines Schadens beschränkt sich die Ersatzpflicht von FRIMO auf die Höhe einer eventuell vereinbarten Jahrespauschale.

Dies gilt nicht in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit gesetzlicher Vertreter oder Erfüllungsgehilfen FRIMOs oder wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder soweit nach Produkthaftungsgesetz gehaftet wird oder wegen Mängeln die arglistig verschwiegen oder deren Abwesenheit garantiert wurden oder wegen schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Die Haftung für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde



regelmäßig vertraut und vertrauen darf. Für Mangelfolgeschäden haftet FRIMO nur, wenn die dem Mangelfolgeschaden zugrundeliegende Pflichtverletzung auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen ist.

Die Verjährungsfrist für Haftungsansprüche des Kunden beträgt 12 Monate, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung.

Für vorsätzliches oder arglistiges Verhalten sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz oder wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit gelten die gesetzlichen Fristen.

8. Allgemeine Bestimmungen

Bei allen sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten ist örtlich und sachlich ausschließlich das Landgericht in Münster/Westfalen zuständig.

Das Vertragsverhältnis unterliegt dem Recht der Bundesrepublik Deutschland. Die Anwendung des einheitlichen Kaufrechts des Wiener UNCITRAL-Abkommens vom 11.04.1980 (CISG) ist ausgeschlossen.

Weitergehend und ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der FRIMO Unternehmensgruppe, einsehbar unter <http://www.frimo.com/de/unternehmen/frimo-das-unternehmen/agb.html>.

Sind oder werden einzelne Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam, so wird dadurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die Vertragspartner werden in diesem Fall die ungültige Bestimmung durch eine andere ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der weggefallenen Regelung in zulässiger Weise am nächsten kommt.