

# Teleservicebedingungen

**Leiblein** GmbH • Adolf-Seeber-Str. 2 • 74736 Hardheim • Germany • Telefon 06283/2220 0  
Verfahrenstechnik für  
Umweltschutz und Chemie  
Telefax 06283/2220 50

## I. Leistungsbeschreibung

- 1 Ferndiagnose  
Feststellung entstehender Abweichungen und Unregelmäßigkeiten.
- 2 Ferninstandsetzung  
Werden vom Auftragnehmer Abweichungen festgestellt, die eine Maßnahme erfordern, unterstützt er den Auftraggeber bei der Beseitigung, soweit dies mit den telekommunikativen Mitteln sowie der Telefonhotline möglich ist.  
Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch telekommunikative Maßnahmen instandgesetzt werden, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber in Kenntnis setzen und auf Wunsch des Auftraggebers weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemäße Betrieb der Anlage gewährleistet werden kann.
- 3 Sonstige Leistungen  
Auf Verlangen des Auftraggebers kann der Auftragnehmer Maßnahmen ausführen, die über die oben aufgeführten Leistungen hinausgehen. Hierzu bedarf es eines gesonderten Auftrags.  
Dem Auftraggeber werden vom Auftragnehmer erstellte Updates an der aufgeführten Software gegen gesonderte Vergütung zur Verfügung gestellt. Diese Updates beinhalten die jeweils verbesserte und aktuelle Standardversion der Software. Gleichzeitig erhält der Auftraggeber neue und angepasste Dokumentationsunterlagen. Die Installation der Updates ist Aufgabe des Auftraggebers.
- 4 Dokumentation  
Der Auftragnehmer hält die wesentlichen durch die Ferndiagnose festgestellten Daten der Anlage/Prozesse und der ermittelten Abweichungen fest und stellt dem Auftraggeber auf Verlangen die Protokolle sowie ggf. erforderliche sonstige Dokumentationen zur Verfügung.
- 5 Leistungsgrenzen  
Stellt der Auftragnehmer fest, dass die Abweichungen auf äußere Gewalt, andere unvorhersehbare Einwirkungen, unsachgemäße Bedienung oder Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations- oder Umgebungsbedingungen zurückgehen, ist er nicht zur Ferninstandsetzung verpflichtet. Gleiches gilt, wenn der Auftraggeber die Software oder die Softwareumgebung, einschließlich der Hardware ändert.  
In diesen Fällen werden die Parteien versuchen, ein gemeinsames Vorgehen und die dafür erforderlichen Schritte auszuarbeiten.  
Eine Garantie dafür, dass durch die Leistungen sämtliche vorhandenen Schäden und Mängel der Maschine/Anlage diagnostiziert und behoben werden sowie eine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Maschine/Anlage ist damit nicht verbunden.

## II. Datenübertragung

- 1 Jede Partei ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb ihrer Einrichtungen verantwortlich.
- 2 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 dem Auftragnehmer zugute.
- 3 Beim Ausfall des Datenübertragungsweges zwischen den Übergabepunkten, insbesondere durch Störungen in den Übertragungswegen, sowie bei fehlenden oder

- unzureichenden Daten an dem Übergabepunkt, ist der Auftragnehmer von seinen Leistungspflichten gemäß Artikel 1.1 sowie 1.2 befreit. Dies gilt auch für Fälle, in denen die Übertragung der Daten so nachhaltig gestört ist, dass dem Auftragnehmer die ordnungsgemäße Ausführung seiner Leistung nicht möglich ist. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber in diesen Fällen unverzüglich darüber unterrichten, dass die Datenwege gestört sind.
- 4 Im Bedarfsfall aktiviert der Auftraggeber die Teleserviceeinrichtung. Nach Abschluss der Teleservice-Sitzung beendet der Auftraggeber die Verbindung mit dem Auftragnehmer nach Rücksprache. Für Kosten, die sich durch eine nicht beendete Verbindung ergeben, ist der Auftragnehmer nicht verantwortlich zu machen.

## III. Vertraulichkeit und Datensicherheit

- 1 Vertraulichkeit von Benutzerkennung und Passwort  
Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass Benutzerkennung und Passwort nur autorisierten Personen bekannt gegeben wird.
- 2 Vertrauliche Behandlung von Daten des Auftraggebers  
Zwischen den Vertragsparteien ist vereinbart, dass alle im Rahmen des Teleservice ausgetauschten Auftraggeberdaten und sonstige Informationen des Auftraggebers über Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten, usw. ausschließlich für die vereinbarten Teleserviceleistungen genutzt werden dürfen. Eine Vermarktung dieser Informationen auf eigene Rechnung oder den Wissenstransfer an Dritte ist nicht zulässig.
- 3 Virenschutz  
Die Vertragsparteien werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren in die Software des jeweils anderen Vertragspartners zu verhindern. Sollten Viren bei einer der Vertragsparteien auftreten, welche den Teleservice beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Vertragspartei übertragen werden können, ist die andere Vertragspartei unverzüglich schriftlich zu unterrichten.

## IV. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- 1 Informationspflicht über technische Änderungen  
Änderungen, die der Auftraggeber an der technischen Umgebung vornimmt, sind, soweit sie auf den vereinbarten Teleservice Auswirkungen haben können, vorher mitzuteilen und ggf. abzustimmen.
- 2 Hilfestellung bei Fehlermeldung  
Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und der Beschreibung von Fehlern muss der Auftraggeber die vom Auftragnehmer erteilten Hinweise befolgen. Der Auftraggeber hat fachlich und sprachlich geschultes Personal für den Teleservice bereitzuhalten. Bei Fehlermeldungen und Fragen wird der Auftraggeber - sofern Unklarheiten bestehen - zusätzliche Informationen und Dokumente an den Auftragnehmer übermitteln.
- 3 Sorge für Sicherheit/Aufsichtspflicht  
In Fällen, in denen der Teleservice 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 quittiert werden kann, ist eine zuverlässige Absicherung gegen Personen- und Sachschäden durch den Auftraggeber vorzunehmen.  
Der Auftraggeber hat insbesondere sicherzustellen, dass keine Personen im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung bei ihm vor Ort gefährdet werden.

## V. Leistungszeit

- 1 Höhere Gewalt  
Verzögert sich die geschuldete Leistung durch Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere durch Streik und/oder Aussperrung, sowie den Eintritt von Umständen, die vom Auftragnehmer nicht verursacht worden sind, insbesondere einem Ausfall oder einer Störung der Datenübertragungseinrichtungen, so tritt eine angemessene Verlängerung der Leistungsfrist ein.
- 2 Verzug  
Erwächst dem Auftraggeber infolge Verzuges des Auftragnehmers ein Schaden, so ist er berechtigt, eine Verzugsentschädigung zu fordern. Sie beträgt für jede vollendete Woche der Verspätung 0,5 %, im Ganzen aber höchstens 5 % der zum Zeitpunkt geltenden Teleservice-Jahrespauschale.  
Setzt der Auftraggeber dem Auftragnehmer – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ausnahmefälle – nach Fälligkeit eine angemessene Frist zur Leistung und wird die Frist nicht eingehalten, ist der Auftraggeber zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt.

## VI. Mängelansprüche

- 1 Der Auftragnehmer erbringt seine Leistungen nach den allgemeinen anerkannten Regeln der Technik. Werden die aufgeführten Leistungen nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß ausgeführt, so hat sie der Auftragnehmer unentgeltlich nachzuholen oder nachzubessern.
- 2 Kommt der Auftragnehmer seiner Pflicht zur Nachholung oder Nachbesserung nicht nach, so ist der Auftraggeber berechtigt, eine angemessene Frist zu setzen. Lässt der Auftragnehmer diese Frist fruchtlos verstreichen oder schlägt die Mängelbeseitigung aus anderen Gründen fehl, kann der Auftraggeber nach seiner Wahl Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen. Die vertragliche und außervertragliche Haftung für alle sonstigen Schäden ist im Rahmen der Regelung unter Ziff. VII. geregelt.

## VII. Haftung

- 1 Der Auftragnehmer hat alle Schäden an den zu betreuenden Maschinen, die er oder seine Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursachen, unentgeltlich zu beseitigen. Die Ersatzpflicht beschränkt sich der Höhe nach auf die zum Zeitpunkt geltende Teleservice-Jahrespauschale. Weitere Ansprüche des Auftraggebers bestehen nur
  - bei Vorsatz,
  - bei grober Fahrlässigkeit des Inhabers/der Organe oder leitender Angestellter,
  - bei Mängeln, die arglistig verschwiegen oder deren Abwesenheit garantiert wurden,
  - soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird.
- 2 Der Auftraggeber kann über die ihm in dieser Bestimmung zugestandenen Ansprüche hinaus keine weiteren Ersatzansprüche, insbesondere keine Ansprüche auf Schadensersatz, auch nicht aus außervertraglicher Haftung, oder sonstige Rechte wegen etwaiger Nachteile, die mit den vereinbarten Leistungen zusammenhängen, gegen den Auftragnehmer geltend machen, gleichgültig auf welchen Rechtsgrund er sich beruft. Dies gilt insbesondere für Schäden aufgrund von Datenverlusten oder Beschädigungen.

## VIII. Verjährung

Alle Ansprüche des Auftraggebers – aus welchen Rechtsgründen auch immer – verjähren in zwölf Monaten, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung.

## IX. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

- 1 Gerichtsstand ist das für den Hauptsitz des Auftragnehmers zuständige Gericht.
- 2 Auf den Vertrag findet das materielle Recht der Bundesrepublik Deutschland Anwendung.