

Nutzungsbedingungen ^{MM}Remote-Line

Zur Erhöhung der Einsatzbereitschaft von durch Müller Martini GmbH („**MM**“) an Besteller („**Kunden**“) gelieferten Produkten („**Maschinen**“) können diese bei gegebenen technischen Voraussetzungen an das Remote-Line-Portal von MM angeschlossen werden. Remote-Line kann keine regelmässige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Maschine / Anlage ersetzen.

1. ^{MM}Remote-Line Leistungen

Im Falle von Fehlfunktionen der Maschine oder bei Problemen mit ihrer Bedienung können mittels Internet-Fernzugriff der aktuelle Zustand und etwaige Störungen festgestellt werden. MM analysiert dabei die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen des Ist- vom Sollzustand. MM ist von der Leistungspflicht im Rahmen der Remote-Line Service befreit, wenn - aus Gründen, die nicht von MM zu vertreten sind - vom System von MM aus keine Verbindung mit dem System des Kunden hergestellt werden kann. Dies ist insbesondere bei Unterbrechungen der Internet-Verbindung oder bei Beeinträchtigung eines Systems durch Viren, Trojaner oder Ähnliches der Fall.

2. Nicht umfasste Leistungen

Ein Anschluss der Maschine an Remote-Line Service-Portal beinhaltet keine Zusicherung, dass Funktionsstörungen mittels Remote-Line diagnostiziert oder behoben werden können. Kann die Maschine nicht oder nicht vollständig mittels Maßnahmen der Telekommunikation / des Telefonsupports instandgesetzt werden, so setzt MM den Kunden davon in Kenntnis. MM schlägt auf Wunsch des Kunden weitergehende Wartungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen vor, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Maschine wiederherzustellen, und unterstützt den Kunden dabei. Derartige Leistungen werden auf Wunsch des Kunden durch einen MM-Techniker erbracht. MM erbringt solche weiteren Leistungen gegen zusätzliche, leistungsbezogene Vergütung entsprechend den aktuellen Kostenansätzen von MM und auf Grundlage der Allgemeinen Wartungs-, Service und Montagebedingungen von MM bzw. der - ergänzenden - AGB und Zahlungsbedingungen.

3. Abänderbarkeit

Der Funktionsumfang ist gemäss entsprechendem Netzwerplan der Anlage spezifiziert, variiert jedoch je nach Maschine. Der Kunde ist sich bewusst und akzeptiert, dass sich der Umfang der Funktionen mit der Zeit verändern kann. Es gilt jeweils der aktuell von MM im Rahmen des Remote Line angebotene und aufgrund der technischen Ausstattung der betreffenden Maschine mögliche Funktionsumfang als vereinbart.

4. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit und der Umfang der Leistungen von Remote-Line ergeben sich aus dem zwischen Kunde und der zuständigen Verkaufsvertretung geschlossenen Vertrag bzw. aus den anwendbaren Allgemeinen Lieferbedingungen von MM.

5. Online-Kommunikation
5.1. Technische Voraussetzungen

Remote-Line Support wird mittels Internet-Verbindung angesprochen.

Der Kunde ist für die Bereitstellung und Instandhaltung der zur Erbringung der Leistungen erforderlichen IT-Infrastruktur, insbesondere eines Internetzugangs entsprechend der Technischen Systemspezifikation von MM, verantwortlich. Ausgenommen von dieser Verantwortung sind Hard- und Softwarekomponenten die von MM beigestellt werden.

Um die Verfügbarkeit der Remote-Verbindung sicherzustellen, muss das Remotesystem permanent eingeschaltet sein. Dies wird durch MM periodisch überprüft.

5.2. Datenübertragung

Jede Partei ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb ihrer Einrichtungen verantwortlich. Die Leistungen basieren auf der Datenübertragungstechnik, wie sie zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bestehen. Soweit erforderlich, werden diese dem technischen Fortschritt angepasst. Daraus resultierende Kosten hat der Auftraggeber zu tragen.

6. Vertraulichkeit und Datensicherheit
6.1. Benutzerkennung

Mitarbeiter des Kunden benötigen für die Nutzung von Remote-Line ein Passwort. Der Kunde stellt sicher, dass Passwörter und alle relevanten Parameter zur Benutzererkennung nur autorisierten Personen zugänglich sind. Passwörter sind vertraulich und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden.

Jede Person, die sich mittels Passwort legitimiert, gilt gegenüber MM als berechtigt, und sämtliche Eingaben oder Instruktionen aufgrund einer formell fehlerfreien Legitimation werden dem Kunden zugerechnet.

6.2. Vertrauliche Behandlung von Daten des Kunden

Alle im Rahmen der Leistungen gemäß Ziff. 1 ausgetauschten Daten betreffend Produktionsgeheimnisse

oder relevante produktbezogene Daten werden ausschließlich für die in den vorliegenden Nutzungsbedingungen definierten Leistungen genutzt. MM ist jedoch berechtigt, zur Verbesserung der eigenen Produkte und Leistungen allgemeine, nicht produktbezogene Erkenntnisse aus dem Betrieb der Remote Line Services zu verwenden.

6.3. Schadsoftwareschutz

MM und der Kunde werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Schadsoftware („**Malware**“) in die EDV-Systeme von MM bzw. des Kunden zu verhindern.

7. Mitwirkungspflicht des Kunden
7.1. Initialisierungsmodus

Im Bedarfsfall wird Remote-Line durch Aktivierung eines Servicerequests oder durch telefonische Kontaktaufnahme des Kunden mit der lokal zuständigen Service-Organisation in Anspruch genommen. Für die Problembeseitigung benötigt MM Direktzugriff auf die Maschinensteuerung, um dort Änderungen vorzunehmen. Die Einwilligung hierzu erteilt der Kunde indem er einen Service-Request auf der Maschinensteuerung oder am Remoteterminal absetzt. Während der Inbetriebnahme oder nach gesonderter Einwilligung des Kunden kann eine solche Verbindung auch permanent eingeschaltet sein.

7.2. Hilfestellung bei Fehlermeldung

Der Kunde verpflichtet sich, MM bei Auftreten eines Wartungsfalls im Rahmen der Fernwartung durchgeführten Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung aktiv zu begleiten und zu unterstützen.

Der Kunde wird während des gesamten Wartungsvorgangs bei der Maschine bleiben und in ständiger Verbindung mit dem MM-Service-Techniker stehen.

Der Kunde hat bei der Behebung von Fehlern soweit möglich mitzuwirken. Hierzu ist seitens des Kunden fachlich geschultes Personal bereitzuhalten.

Die Hilfestellung bei Fehlermeldungen finden nach Wahl des Kunden in Deutsch oder Englisch statt. Die darüber hinausgehende Verfügbarkeit lokaler Landessprachen kann nicht garantiert werden.

Erbringt MM fehlerhafte Remote-Line Leistungen und wird dadurch eine Maschine des Kunden beschädigt oder in ihrer Funktionsfähigkeit beeinträchtigt oder wird ein bestehender Mangel durch die Erbringung von Remote-Line Leistungen verschlimmert, so hat der Kunde dies MM unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Fehlers anzuzeigen. MM wird diesfalls versuchen, mittels Remote-Line Leistungen oder durch Leistungen im Sinne von Ziff. 1 Abhilfe zu schaffen.

7.3. Gewährleistung der Sicherheit / Aufsichtspflicht

Wo Remote-Line-Leistungen zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen könnten, hat der Kunde MM unverzüglich darauf hinzuweisen.

7.4. Schulung / Unterhalt der Maschine

Für die Durchführung der Leistungen stellt der Kunde - soweit erforderlich - an der Anlage entsprechend ausgebildetes Fachpersonal und Hilfsmittel unentgeltlich zur Verfügung.

8. Lizenzierung der Software „Remote-Line“
8.1. Nutzungsrecht

Für die Dauer der vertraglichen Nutzung von Remote-Line erhält der Kunde ein einfaches, zeitlich beschränktes und nicht-ausschließliches Nutzungsrecht am Softwareprogramm.

8.2. Grenzen des Nutzungsrechts / Integrität der Software

Das dem Kunden eingeräumte Nutzungsrecht beinhaltet insbesondere nicht das Recht, die Software ganz oder in Teilen abzuändern, zu übersetzen, zurück- oder weiterzuentwickeln, zu dekompileieren, zu deassemblieren oder von der Software abgeleitete Werke zu erstellen, soweit die §§ 69d f. Urheberrechtsgesetz (UrhG) nichts Abweichendes bestimmen. Der Kunde ist auch nicht berechtigt, Unterlizenzen zu vergeben.

Der Kunde verpflichtet sich weiter, Kennzeichnung, Copyright-Vermerke, Eigentumsangaben und Lizenzbedingungen von MM weder zu verändern noch zu entfernen.

8.3. Softwaremängel

Dem Kunden ist bekannt, dass ein fehlerfreier und ununterbrochener Betrieb der Software nach dem Stand der Technik nicht gewährleistet werden kann. Die in der Anwenderdokumentation oder sonstigen Unterlagen von MM enthaltenen technischen Daten, Spezifikationen und Leistungsbeschreibungen stellen keine Zusicherungen dar.

MM wird die Software in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand überlassen und erhalten. Die Pflicht zur Erhaltung beinhaltet nicht die Anpassung der Software an veränderte Einsatzbedingungen und technische und funktionale Entwicklungen, wie Veränderungen der IT-Umgebung, insbesondere Änderung der Hardware oder des Betriebssystems, Anpassung an den Funktionsumfang

konkurrierender Produkte oder Herstellung der Kompatibilität zu neuen Datenformaten.

Eine verschuldensunabhängige Schadensersatzhaftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

8.4. Schutzrechte Dritter

Der Kunde hat MM über geltend gemachte Drittsprüche wegen angeblicher Verletzung von Immaterialgüterrechten im Zusammenhang mit Remote-Line unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen.

Der Kunde wird MM soweit erforderlich zur Abwehr der Drittsprüche ermächtigen und dabei in angemessenem und zumutbarem Umfang unterstützen. Erachtet MM die Drittsprüche als berechtigt, kann sich MM nach freier Wahl entweder auf eigene Kosten das Recht zur Fortsetzung der Nutzung der Software verschaffen, die Software in zumutbarem Umfang ändern oder austauschen oder den Kunden bei vertragsgemäßer Nutzung der Software von Drittsprüchen freihalten.

9. Leistungserbringung

MM erbringt Remote-Line Leistungen nach allgemein anerkannten Regeln der Technik. Nicht ordnungsgemäß erbrachte Remote-Line Leistungen werden durch MM unentgeltlich nachgebessert.

Kann die Maschine mittels Remote-Line Leistungen instandgesetzt werden, so wird dadurch keine neue Gewährleistung seitens MM begründet. Die Behebung eines Mangels durch MM nach Ablauf der vertraglichen Gewährleistungsfrist beinhaltet auch keinen Verzicht von MM, sich auf die Verjährung zu berufen.

10. Haftung

MM haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet MM nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht (Kardinalpflicht), deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf, sowie bei Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die Haftung ist im Falle leichter Fahrlässigkeit summenmäßig beschränkt auf die Höhe des vorhersehbaren Schadens, mit dessen Entstehung typischerweise gerechnet werden muss.

Die vorstehenden Regelungen gelten auch zugunsten der Erfüllungsgehilfen von MM.

11. Übertragbarkeit

MM ist berechtigt, Rechte und Pflichten aus dem Remote-Line-Vertrag auf Dritte zu übertragen.

12. Beendigung

Ein gemäß Ziff. 1 geschlossener Wartungs- und Pflegevertrag verlängert sich nach Ablauf eines Jahres um ein weiteres Jahr, sofern er nicht zuvor von einer Partei mit einer Frist von drei Monaten per Ablauf des Jahres schriftlich gekündigt wird. Eine jederzeitige fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt vorbehalten. Eine Beendigung des Vertrags, gleich aus welchem Grund, befreit den Kunden nicht von der Pflicht zur Vergütung bereits erbrachter Remote-Line-Leistungen und berechtigt ihn nicht zur Rückforderung bereits geleisteter Zahlungen.

13. Verweis

Soweit in diesen Nutzungsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die Allgemeinen Montagebedingungen bzw. die Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen von MM.

14. Teilunwirksamkeit

Sollten einzelne Bestimmungen der vorliegenden Nutzungsbedingungen unwirksam oder unvollständig sein oder sollte deren Erfüllung unmöglich sein oder werden, so wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dadurch nicht berührt. Die unwirksame Bestimmung wird diesfalls durch eine neue ersetzt, die dem wirtschaftlichen Gehalt der unwirksamen möglichst nahe kommt.

15. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Vorliegende Nutzungsbedingungen unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland.

Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist Ostfildern als Gerichtsstand vereinbart ebenso in Fällen, in denen der Kunde keinen inländischen allgemeinen Gerichtsstand hat, seinen Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort nach Vertragsabschluss ins Ausland verlegt hat oder zum Zeitpunkt der Klageerhebung weder Wohnsitz noch gewöhnlicher Aufenthaltsort des Kunden bekannt sind. MM ist berechtigt auch am Sitz des Kunden zu klagen.

Version 1.0, 20.11.2013

16. Beilagen:

- a. Allg. Wartungs-, Service und Montagebedingungen.
- b. Netzwerplan
- c. Technische Spezifikation ^{MM}Remote-Kundenseite