**Dummer GmbH - ALLGEMEINE FERNWARTUNGSBEDINGUNGEN**

**IN ERGÄNZUNG ZU DEN ALLGEMEINEN INSTANDHALTUNGSBEDINGUNGEN**

**Gegenstand des Vertrages/Leistungsbeschreibung**

* 1. Ferndiagnose
		1. Feststellung des Ist-Zustandes (Inspektion):
		Der Auftragnehmer erfasst die aktuellen Prozesse und Aufzeichnungen der Maschine/Anlage durch Zugriff mit telekommunikativen Mitteln auf die in der Servicevereinbarung be­zeichneten Endgeräte.
		2. Datenvergleich/Abweichungen:
		Der Auftragnehmer analysiert die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen des Ist- vom Soll-Zustand.
		3. Suchen der Abweichungsursache:
		Der Auftragnehmer analysiert festgestellte Abwei­chungen auf ihre Ursachen.
	2. Ferninstandsetzung und Fernwartung
		1. Alternative 1 (kontinuierliche Ferndiagnose):
		Stellt der Auftragnehmer bei Durchführung der Fern­­diagnose Abweichungen fest, die eine Maßnahme erfordern, führt er Instandsetzungs- und Wartungs­arbeiten durch, soweit ihm dies mit den vereinbarten telekommunikativen Mitteln möglich ist.
		2. Alternative 2 (diskontinuierliche Ferndiagnose):
		Stellt der Auftragnehmer bei Durchführung der Ferndiagnose Ab­weichungen fest, die eine Maßnahme erfordern, unter­stützt er den Auftraggeber bei der Instand­setzung und Wartung, soweit ihm dies mit den vereinbarten telekommunikativen Mitteln sowie der Telefonhotline möglich ist.
	3. Sonstige Maßnahmen und Leistungen
		1. Weitere Wartungs- und Instandsetzungsmaß­nahmen:
		Kann die Anlage nicht oder nicht vollständig durch telekommunikative Maßnahmen (Fernwartung und/oder Instandsetzung) im Sinne von Artikel 1.2. instandgesetzt werden, wird der Auftragnehmer den Auftraggeber hierüber in Kenntnis setzen.
		2. Sonstige Leistungen:
		Maßnahmen, die über die in diesen Bedingungen vorgesehenen Instandhaltungsleistungen hinausgehen, wie zum Beispiel Inbetriebnahme arbeiten, wird der Auftragnehmer auf Verlangen des Auftraggebers nach gesonderter schriftlicher Vereinbarung ausführen.
		3. Dokumentation:
		Der Auftragnehmer hält die wesentlichen durch die Ferndiagnose festgestellten Daten der Anlage/Pro­zesse und/oder der ermittelten Abweichungen fest. Nach Abschluss von Instandsetzungs- und/oder Wartungsarbeiten im Sinne der Artikel 1.2. oder 1.3. informiert der Auf­tragnehmer den Auftraggeber über die von ihm ausgeführten Arbeiten und stellt ihm auf Verlangen die Protokolle sowie ggf. erforderliche sonstige Dokumentationen zur Verfügung.
	4. Leistungsgrenzen
		1. Leistungsausschlüsse:
		Stellt der Auftragnehmer bei den Leistungen zu Artikel 1.1.2. und 1.1.3. 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 gemäß Artikel 1.2. und zu Leistungen im Sinne von Artikel 1.3. 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.
		2. Abgrenzung zur Funktionsgarantie:
		Der Auftragnehmer übernimmt die in der Service­vereinbarung im Einzelnen aufgeführten Verpflichtungen. Eine Garantie dafür, dass durch die vertraglichen 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.
1. **Datenübertragung**
	1. Ausstattung
	Für die Leistungen stehen die vereinbarten tele­kommunikativen Mittel zur Verfügung.
	Jede Partei ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb ihrer Einrichtungen verantwortlich.
	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.
	2. Datenübertragungswege
	Die Parteien sind jeweils für den Betrieb und die Instand­haltung ihrer Systeme bis zu den jeweiligen Übergangspunkten ins Internet (Router) verantwortlich. Beim Ausfall des Datenübertragungsweges zwischen den Übergangspunkten, insbesondere durch Störungen in den Übertragungswegen, ist der Auftragnehmer von seinen Leistungspflichten gemäß Artikel 1.1. sowie 1.2. befreit. Dies gilt auch für Fälle, in denen die Übertragungswege so nachhaltig gestört sind, dass dem Auftragnehmer die ordnungsgemäße Ausführung seiner Leistung nicht möglich ist. Der Auftragnehmer wird den Auftrag­geber in diesen Fällen unverzüglich darüber unterrichten, dass die Übertragungswege gestört sind.
	3. Initialisierungsmodus
	Im Bedarfsfall aktiviert der Auftraggeber die Fernwartungseinrichtung. Nach Abschluss der Fernwartungs-Sitzung beendet der Auftraggeber die Verbindung mit dem Auf­tragnehmer nach Rück­spra­che. Für Kosten/Schäden, die sich durch eine nicht beendete Verbindung ergeben, ist der Auftrag­nehmer nicht verantwortlich zu machen.
2. **Vertraulichkeit und Datensicherheit**
	1. Vertraulichkeit von Zugangskennungen
	Der Auftraggeber hat sicherzustellen, dass Zugangs­kennungen des Auftragnehmers nicht an Dritte weitergegeben werden.
	2. Vertrauliche Behandlung von Daten des Auftraggebers
	Zwischen den Vertragsparteien ist vereinbart, dass alle im Rahmen der Fernwartung ausgetauschten Auftraggeberdaten und sonstige Informationen des Auftraggebers über Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten, usw. von dem Auftragnehmer ausschließlich für die in der Servicevereinbarung definierten Leistungen genutzt werden dürfen.
	Eine Vermarktung dieser Informationen auf eigene Rechnung oder Wissenstransfer an Dritte ist nicht zulässig.

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, die mit der Fernwartung befassten Mitarbeiter entsprechend zu verpflichten.

* 1. 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. Eventuelle Virenschutzprogramme des Auftrag­gebers sind mit dem Auftragnehmer abzustimmen, damit Störungen bei der Fernwartung vermieden werden. Sollte Schadsoftware (Viren, Spyware, usw.) bei einer der Vertrags­parteien auftreten, welche die Fernwartung beeinträchtigt oder auf Systeme der anderen Vertragspartei übertragen werden kann, ist die andere Vertragspartei unverzüglich schriftlich zu unterrichten.
1. **Mitwirkungspflichten des Auftraggebers**
	1. Erhaltungspflicht für Einrichtungen
	Die festgelegten technischen Einrichtungen sind ebenso wie die erforderlichen Kommunikations­anschlüsse vom Auftraggeber funktionsfähig bereitzustellen und zu erhalten.
	2. Informationspflicht über technische Änderungen
	Änderungen, die der Auftraggeber an der technischen Umgebung vornimmt, sind, soweit sie auf die vereinbarten Fernwartungen Auswirkungen haben können, vorher mitzuteilen und ggf. abzustimmen.
	3. Hilfestellung bei Fehlermeldung
	Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und der Beschreibung von Fehlern muss der Auftrag­geber die vom Auftragnehmer erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Auftraggeber Checklisten des Auftragnehmers verwenden.
	Der Auftraggeber hat **fachlich und sprachlich geschultes Personal** für die Fernwartung bereit­zu­halten. Bei Fehlermeldungen und Fragen wird der Auftrag­geber - sofern Unklarheiten bestehen - zusätzliche Informationen und Dokumente an den Auftragnehmer übermitteln.
	4. Sorge für Sicherheit/Aufsichtspflicht
	In Fällen, in denen die Fernwartung 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.
	Der Auftraggeber hat insbesondere sicherzustellen, dass im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung keine Personen bei ihm vor Ort gefährdet werden oder Sachschäden entstehen können.