Nutzungsbedingungen für Remote-Services

Version: Juli 2022

1. Allgemeines

1.1 Zur Erhöhung der Einsatzbereitschaft von Müller Martini Eastern Europe GmbH oder einem ihrer Vertriebspartner (zusammenfassend „MM“) an Besteller („Kunden“) gelieferten Produkten („Maschinen“) können diese Maschinen bei gegebenen technischen Voraussetzungen für die Erbringung von Remote-Services an das "Remote Line"-Portal von MM angeschlossen werden. Remote-Services können die regelmässige Wartung und sicherheitstechnische Prüfung der Maschine / Anlage nicht ersetzen, welche weiterhin durch den Kunden gewährleistet werden muss.

2. "Remote Line"-Dienste

2.1 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 zwischen Ist- und Sollzustand.

2.2 MM ist von seiner Verpflichtung zur Erbringung der "Remote Line"-Leistungen befreit, wenn aus Gründen, die MM nicht zu vertreten hat, keine Verbindung zum System des Kunden hergestellt werden kann. Dies gilt insbesondere, wenn die Internetverbindung unterbrochen oder ein System mit Viren, Trojanern oder ähnlicher Malware infiziert ist.

3. Nicht enthaltene Dienstleistungen

3.1 Ein Anschluss der Maschine an das "Remote Line" Service-Portal beinhaltet keine Zusage, 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.

3.2 MM schlägt auf Wunsch des Kunden weitergehende Wartungs- oder Instandsetzungsmaßnahmen vor, um den ordnungsgemäßen Betrieb der Maschine wiederherzustellen, und unterstützt den Kunden dabei.

3.3 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 Montagebedingungen bzw. der Allgemeinen Lieferbedingungen.

4. Abänderbarkeit

4.1 Der Funktionsumfang und die angeschlossenen Maschinen sind im Netzwerkplan der Anlage spezifiziert, variieren aber 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 der "Remote Line" angebotene und aufgrund der technischen Ausstattung der betreffenden Maschine mögliche Funktionsumfang als vereinbart.

5. Verfügbarkeit

5.1 Die zeitliche Verfügbarkeit und der Umfang der "Remote Line"-Leistungen ergeben sich aus dem zwischen dem Kunden und MM geschlossenen Vertrag bzw. aus den anwendbaren Allgemeinen Lieferbedingungen von MM.

6. Online-Kommunikation

6.1 Der "Remote Line"-Support wird über eine Internetverbindung angeboten.

6.2 Der Kunde ist für die Bereitstellung und Aufrechterhaltung der für die Erbringung der Leistungen erforderlichen IT-Infrastruktur verantwortlich und hat insbesondere einen Internetzugang bereitzustellen, welcher der technischen Systemspezifikation von MM entspricht. Diese Verpflichtung gilt nicht für die von MM zur Verfügung gestellten Hard- und Softwarekomponenten.

Your **strong partner.**

Müller Martini Eastern Europe GmbH

Reinhardtsdorfgrasse 1 | 2320 Rannersdorf, Österreich | Telefon +43 1 706 47 77
info.at@mullermartini.com | www.mullermartini.com

6.3 Das Remote-System muss stets eingeschaltet sein, um die Verfügbarkeit der Remote-Verbindung zu gewährleisten. Dies wird von MM periodisch überwacht.

6.4 Datenübertragung: Jede Partei ist für die Aufrechterhaltung und den Betrieb ihrer Einrichtungen verantwortlich. Die Leistungen basieren auf dem Stand der Datenübertragungstechnik zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses. Dieser wird bei Bedarf an den technischen Fortschritt angepasst. MM definiert die Mindestanforderungen an die Datenverbindung wie Bandbreite, Übertragungsprotokoll etc. Die dadurch entstehenden Kosten, z.B. die Kosten für die Datenverbindung und den Datentransfer, hat der Kunde zu tragen.

7. Vertraulichkeit und Datensicherheit

7.1 Benutzeridentifikation: Die Mitarbeitenden des Kunden benötigen für die Nutzung von "Remote Line" ein Passwort. Der Kunde hat dafür Sorge zu tragen, dass die Passwörter und alle relevanten Parameter zur Benutzeridentifikation nur von autorisierten Personen eingesehen werden können. Passwörter sind vertraulich zu handhaben und dürfen nicht an Dritte weitergegeben werden. Falls erforderlich, ist eine Multi-Faktor-Authentifizierung einzusetzen.

7.2 Jeder, der sich mittels Passwort identifiziert, wird von MM als berechtigte Person angesehen und alle Eingaben oder Anweisungen von Nutzern, die sich auf diese Weise identifiziert haben, gelten als vom Kunden getätigt.

7.3 Vertrauliche Behandlung von Daten des Kunden sowie Einwilligung zur Datennutzung: Nach der Installation der Maschinen beim Kunden und dem Anschluss an das "Remote Line"-System übertragen die angeschlossenen Maschinen in regelmäßigen Abständen Daten. Diese Daten dienen der Fehlersuche und Fehleranalyse bei Störungen, der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung der Maschinen und dem Customer Relationship Management. Der Umfang der übermittelten Daten ist abhängig von der Funktionalität der Maschine.

Folgende Daten können ausgetauscht werden:

a) Diagnosedaten (z.B. Status- und Fehlermeldungen, Zählerstände usw.)

- b) Umweltdaten (z.B. Temperatur, Luftfeuchtigkeit etc.)
- c) Betriebsdaten (Maschinenstatus, Maschinengeschwindigkeit etc.)
- d) Spezifische technische Daten (z.B. Softwareversionen, Lizenzen, Maschinenkonfiguration und technische Auftragsdaten usw.)

7.4 Geschäftsbezogene Auftragsdaten und personenbezogene Daten werden nicht übermittelt.

7.5 Im Rahmen der technischen Unterstützung gemäß Abschnitt 1 können jedoch geschäftsbezogene Auftragsdaten, die relevante produktbezogene Daten betreffen, ausgetauscht werden.

7.6 Der Kunde willigt mit der Auftragserteilung ausdrücklich in die Erhebung, Übermittlung, Speicherung und Nutzung von Kundendaten durch MM und die mit MM verbundenen Unternehmen ein. MM verpflichtet sich, die Kundendaten vertraulich zu behandeln.

7.7 MM kann allgemeines, nicht produktbezogenes Know-how, das aus dem Betrieb des "Remote Line"-Dienstes gewonnen wird, zur Verbesserung seiner eigenen Produkte und Dienstleistungen nutzen.

7.8 Schutz vor Malware: MM und der Kunde werden dem Stand der Technik entsprechende technische Maßnahmen zum Schutz der Systeme von MM und des Kunden vor Angriffen durch Schadsoftware ("Malware") treffen.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

8.1 Initialisierungsmodus: Im Bedarfsfall wird "Remote Line" durch Aktivierung einer Service-Anfrage oder durch telefonische Kontaktaufnahme des Kunden mit der lokal zuständigen Service-Organisation in Anspruch genommen. Für die Problembehebung 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.

Your **strong partner.**

Müller Martini Eastern Europe GmbH

Reinhartsdorfgasse 1 | 2320 Rannersdorf, Österreich | Telefon +43 1 706 47 77
info.at@mullermartini.com | www.mullermartini.com

8.2 Unterstützung bei Fehlermeldungen: Der Kunde verpflichtet sich, MM bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbehebung per Fernwartung aktiv zu unterstützen.

8.3 Ein Vertreter des Kunden muss während des gesamten Supportvorgangs bei der Maschine bleiben und in ständiger Verbindung mit dem Servicetechniker von MM bleiben.

8.4 Der Kunde muss so weit wie möglich bei der Fehlerbehebung mithelfen. Hierzu ist seitens des Kunden fachlich geschultes Personal bereitzuhalten. Der Hilfestellung von MM bei Fehlermeldungen findet nach Wahl des Kunden in Deutsch oder Englisch statt. Die darüber hinaus gehende Verfügbarkeit lokaler Landessprachen kann nicht garantiert werden.

8.5 Erbringt MM fehlerhafte "Remote Line" Leistungen und wird eine Kundenmaschine beschädigt, in ihrer Funktion beeinträchtigt oder ein bestehender Mangel durch die Leistung von "Remote Line" verschlimmert, so hat der Kunde dies MM unverzüglich unter genauer Bezeichnung des Fehlers anzuzeigen. MM wird in diesem Fall versuchen, mittels Leistungen im Sinne von Ziff. 1 Abhilfe zu schaffen.

8.6 Garantie der Sicherheit / Aufsichtspflichten: Wo "Remote Line"-Leistungen zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen könnten, hat der Kunde MM unverzüglich darauf hinzuweisen.

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

9. Lizenzierung von "Remote Line"-Software

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

9.2 Grenzen des Nutzungsrechts / Software-Integrität: 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 das Urheberrechtsgesetz (URG) nichts Abweichendes bestimmt. Der Kunde ist auch nicht berechtigt, Unterlizenzen zu vergeben.

9.3 Der Kunde verpflichtet sich weiter, Kennzeichnungen, Urheberrechtsvermerke, Eigentumsangaben und Lizenzbedingungen von MM weder zu verändern noch zu entfernen.

9.4 Software-Mängel: Dem Kunden ist bekannt, dass ein fehlerfreier und ununterbrochener Betrieb der Software nach dem derzeitigen 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 Haftung für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorhanden waren, ist ausgeschlossen.

9.5 Schutzrechte Dritter: Der Kunde hat MM über geltend gemachte Drittansprüche 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 Drittansprüche ermächtigen und dabei in angemessenem und zumutbarem Umfang unterstützen. Erachtet MM die Drittansprüche 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 Drittansprüchen freihalten.

10. Leistungserbringung

Your **strong partner.**

Müller Martini Eastern Europe GmbH

Reinhartsdorfgasse 1 | 2320 Rannersdorf, Österreich | Telefon +43 1 706 47 77
info.at@mullermartini.com | www.mullermartini.com

10.1 MM erbringt "Remote Line" Leistungen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik.

10.2 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.

11. Haftungsbeschränkung

11.1 MM haftet für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit. Für leichte Fahrlässigkeit haftet MM nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, 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.

11.2 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 für die Erfüllungsgehilfen von MM.

12. Übertragbarkeit

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

13. Beendigung

13.1 Ein gemäß Ziff. 1 geschlossener Vertrag 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.

13.2 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 RemoteLine-Leistungen und berechtigt ihn nicht zur Rückforderung bereits geleisteter Zahlungen.

14. Verweis

14.1 Soweit in diesen Nutzungsbedingungen nichts Abweichendes geregelt ist, gelten die Allgemeinen Montagebedingungen bzw. die Allgemeinen Liefer- von MM, die Sie [hier](#) finden.

15. Teilweise Unwirksamkeit

15.1 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 in diesem Fall durch eine neue ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen möglichst nahe kommt.

16. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

16.1 Gerichtsstand ist der Sitz des Lieferanten.

16.2 MM ist jedoch berechtigt, den Kunden an dessen Sitz zu belangen.

16.3 Die vorliegenden Nutzungsbedingungen unterstehen dem materiellen österreichischen Recht.