

I. Allgemeines

1. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für die TRUMPF Servicevereinbarungen „Basic“, „Classic“, „Premium 24“, „Premium 36“, „Premium 48“, „Premium 60“ und „Partner“ (diese **Servicevereinbarungen** werden nachfolgend als „Servicevereinbarungen“ bezeichnet).
2. Nachrangig hierzu gelten die "Allgemeinen Liefer- und Servicebedingungen für die TRUMPF Geschäftsfelder Werkzeugmaschinen und Lasertechnik", die unter www.trumpf.com/AGB/WM-LT-Deutschland eingesehen werden können und die TRUMPF dem Kunden auf Wunsch als Druckexemplar zur Verfügung stellt. Darin sind unter anderem Einzelheiten zu Gewährleistung und Haftung enthalten.
3. Die "Besonderen Bedingungen für Servicevereinbarungen des Geschäftsfelds Lasertechnik Deutschland" gelten für Maschinen der folgenden TRUMPF Produktreihen: 3D-Laser-Bearbeitungsanlagen (Tru-Laser Cell), Laser-Roboter-Systeme (TruLaser Robot), CO2 OEM Laser (TruFlow, TruCoax), Festkörperlaser (TruDisk, TruDiod, TruFiber, TruMicro, TruMark, TruPulse) sowie Laser-Bearbeitungsstationen (Tru-Laser Station und TruMark Station).

II. Leistungsbestandteile „Basic“

1. Die Servicevereinbarung „Basic“ beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:
 - telefonische Fehlerbehebung;
 - Online-Ferndiagnose; sowie
 - 7x24h Ersatzteilservice
2. Leistungsumfang „**telefonische Fehlerbehebung**“:

Diagnose und Beseitigung von Fehlern der TRUMPF-Maschine und Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies telefonisch möglich ist. Es gelten die Ansprechzeiten des Technischen Kundendienstes: Montag bis Freitag von 07:30 Uhr bis 18:00 Uhr; Feiertage am jeweils zuständigen Standort ausgenommen.
3. Leistungsumfang „**Online-Ferndiagnose**“ (nachfolgend „**Teleservice**“):
 - 3.1. Diagnose und Beseitigung von Fehlern der TRUMPF-Maschine und Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen innerhalb der unter II.2 genannten Ansprechzeiten, sofern dies mit Hilfe des Teleservicesystems möglich ist.
 - 3.2. Im Einzelnen werden folgende Zu- und Eingriffsmöglichkeiten genutzt:
 - a) Fernsteuerung
Die Fernsteuerung erlaubt den Zugriff auf die Anwendungen und das Betriebssystem des Bedienrechners. Sie dient zur Unterstützung des Maschinenbedieners bei Bedienungs- und Eingabefehlern.
 - b) Fern-/ Telediagnose
Mit Hilfe der Ferndiagnose können Fehler, die im Zugriffsbereich des Bedienrechners liegen, erkannt werden. Dazu gehören die Bedienoberfläche und das Betriebssystem der Bedienoberfläche, sowie bei 3D-Laser-Bearbeitungsanlagen Teile der NC und der SPS.
 - c) Fernadministration/ Remote Services
Die Fernadministration ermöglicht die Beseitigung von Fehlern, die Aktualisierung von Teilmodulen der NC und der SPS sowie der Bedienoberfläche, die Anpassung und Aktualisierung von Konfigurationen sowie die Anpassung von Netzwerkkonfigurationen.

d) Datenübertragung

Die Datenübertragung ermöglicht den Austausch von Dateien. Dazu gehören Systemdateien des Betriebssystems, Anwendungsdaten der Bedienoberfläche, NC und SPS sowie NC-Programme und kundenspezifische Daten.

e) Dialogmodus

Falls keine telefonische Sprechverbindung besteht, kann über den integrierten Dialogmodus der Teleservice-Software kommuniziert werden.

3.3. Software-Updates sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

3.4. Technische Voraussetzungen für Teleservice:

a) Telefonbasiert

Der Anschluss eines von TRUMPF mit dem Laser oder der Maschine gelieferten Modems erfolgt im Rahmen der Aufstellung oder Inbetriebnahme beim Kunden und erfordert kundenseitig einen Telefonanschluss über eine Telefonbuchse mit analoger Schnittstelle im Aufstellungsbereich der Maschine; der Telefonanschluss muss direkt anwählbar sein und nach außen eine Direktwahlmöglichkeit bieten; bei Maschinen außerhalb Deutschlands muss die Anschlussstelle eine internationale Amtsberechtigung besitzen.

b) Internetbasiert

Die TRUMPF Maschine oder der TRUMPF Laser muss für Teleservice per Internet (Hard- und Software) vorbereitet und kundenseitig für den Zugang zum Kundennetzwerk über TCP-IP konfiguriert sein. Es muss über das Kundennetzwerk eine Verbindung über das Internet zum TRUMPF Telepresence-Portal herstellbar sein. Die Verbindung erfolgt über IPSec unter Verwendung der Standard-Ports UDP 500 und UDP 4500. Nach Möglichkeit sollten die Firewall-Regeln, die den Zugriff steuern, nicht automatisch aufgrund längerer Nichtverwendung deaktiviert werden. Die Einrichtung kundenspezifischer VPN Lösungen erfolgt gegen gesonderte Berechnung.

3.5. Der Kunde muss TRUMPF eine detaillierte Fehlerbeschreibung übermitteln, damit TRUMPF entscheiden kann, ob Teleservice möglich ist.

3.6. Der Kunde aktiviert die Teleservice-Software nur nach Rücksprache mit TRUMPF aufgrund einer Fehlermeldung oder in einem sonstigen Bedarfsfall. Er ist nicht berechtigt, die Einstellungen der Teleservice-Software zu verändern. Der Teleservice als solcher darf nur von Personal geleistet werden, das von TRUMPF hierzu autorisiert wurde.

3.7. Um von der TRUMPF Servicezentrale eine Teleservice-Verbindung zur Kundenmaschine herzustellen, werden eine Benutzerkennung, ein Passwort sowie – bei telefonbasiertem Teleservice – eine Telefonnummer für den Modemzugang benötigt. Die Benutzerkennung und das Passwort werden von TRUMPF vergeben. Die Telefonnummer für den Modemanschluss wird vom Kunden mitgeteilt.

3.8. Der Kunde hat sicherzustellen, dass keine Viren auf TRUMPF-EDV-Systeme übertragen werden. Sollten Viren beim Auftraggeber auftreten, die die Tätigkeit von TRUMPF im Rahmen des Teleservice beeinträchtigen oder bei dieser übertragen werden können, ist der Kunde zur unverzüglichen schriftlichen Mitteilung an TRUMPF verpflichtet. Falls TRUMPF durch die Übertragung von Viren durch die Software des Kunden Schäden erleidet, ist der Kunde zum Ersatz dieser Schäden verpflichtet, sofern ihm ein Verschulden zur Last fällt.

4. Leistungsumfang „7 x 24 Stunden Ersatzteilservice“:

Der TRUMPF 7 x 24 Stunden Ersatzteilservice kann an sieben Tage in der Woche rund um die Uhr erreicht werden (einschließlich Feiertage). Der Pauschalbetrag für die Inanspruchnahme während der Nacht- und Wochenendzeit ist bei der Servicevereinbarung „Basic“ inklusive. Teile- und Zustellkosten der geleisteten Lieferungen sind nicht Gegenstand der Vereinbarung und werden separat in Rechnung gestellt.

III. Leistungsbestandteile „Classic“

1. Die Servicevereinbarung „Classic“ beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:

- sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung „Basic“;
- regelmäßige Wartungen nach Wartungstabelle mit TRUMPF Wartungstabelle;
- Vergünstigte Servicebedingungen für Reparaturen; sowie
- im Rahmen der Wartung benötigte Verbrauchsteile (Anlage 1)

2. Leistungsumfang „regelmäßige Wartungen nach Wartungstabelle mit TRUMPF Wartungstabelle“:

2.1. Der Umfang der Arbeiten, die im Rahmen der Wartung durchgeführt werden, ergibt sich aus der TRUMPF Wartungstabelle. Sie ist Bestandteil jeder Servicevereinbarung.

2.2. Vorbehaltlich einer anderweitigen Vereinbarung erfolgen Wartungsarbeiten in der Regel werktags (außer Samstage) in möglichst regelmäßigen Zeitabständen innerhalb der normalen Arbeitszeit (07.30 Uhr bis 18:00 Uhr). Die Wartungstermine werden zwischen dem Kunden und TRUMPF in der Regel mindestens vier Wochen vor dem gewünschten Datum vereinbart. Im Falle mehrerer gleichartiger Wartungen wird eine Bündelung der Wartungen innerhalb eines Wartungstermins angestrebt. Grundsätzlich strebt TRUMPF an, den Terminwunsch des Kunden zu realisieren.

2.3. Während der Dauer des Wartungseinsatzes müssen die TRUMPF Servicemitarbeiter frei über die Maschine verfügen können; für Produktionsarbeiten steht die Maschine in dieser Zeit nicht zur Verfügung. Im Fall von Wartezeiten des TRUMPF Servicetechnikers aufgrund mangelnder Vorbereitung seitens des Kunden, behält sich TRUMPF das Recht vor, diese zusätzlich in Rechnung zu stellen.

2.4. Der Kunde hat mit Blick auf einen TRUMPF Wartungseinsatz für Folgendes Sorge zu tragen:

- Reinigung der Anlage (einschließlich Absaugung) vor Beginn des Wartungseinsatzes, damit die Wartungsarbeiten nicht durch Reinigungsarbeiten verzögert werden; Reinigungsarbeiten gehören nicht zum Leistungsumfang einer Servicevereinbarung.
- Freie Zugänglichkeit der Anlage für TRUMPF Servicemitarbeiter; insbesondere keine Beeinträchtigung des Wartungseinsatzes durch Materiallagerung im Bereich der Maschine.
- Bereitstellung von Hilfspersonal und Hilfsmaterial, soweit erforderlich.

2.5. In der Wartung sind keine Reparaturleistungen enthalten. Diese Arbeiten müssen gesondert beauftragt und terminiert werden.

3. Leistungsumfang „vergünstigte Servicebedingungen für Reparaturen“:

Es gilt ein vergünstigter Servicestundensatz gemäß der jeweils aktuellen TRUMPF Service-Preisliste.

4. Leistungsumfang „im Rahmen der Wartung benötigte Verbrauchsteile“:

Die in Anlage 1 aufgeführten Verbrauchsteile der Wartung sind Teil der Servicevereinbarung Classic. Diese sind im Preis der Servicevereinbarung inbegriffen und werden nicht gesondert in Rechnung gestellt.

IV. Leistungsbestandteile „Premium“

1. Die Servicevereinbarungen „Premium 24“, „Premium 36“, „Premium 48“ und „Premium 60“ beinhalten folgende Leistungsbestandteile:

- sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung „Classic“;
- Serviceeinsätze für Reparaturen; sowie
- priorisierte Reaktions- und Einsatzzeit; sowie
- Ersatzteile (Ausnahmen siehe Anlage 2)

2. Leistungsumfang „Serviceeinsätze für Reparaturen“:

TRUMPF beseitigt Störungen der betreffenden Maschine (einschl. Störungen an der CNC-Steuerung) ohne zusätzliche Kosten wie folgt:

2.1. Serviceeinsätze, die zur Störungsbeseitigung erforderlich sind, sind im Leistungsumfang enthalten und über die Servicepauschale „Premium“ mitabgegolten.

2.2. Die Störungsbeseitigung an der CNC-Steuerung wird durch den Steuerungshersteller oder TRUMPF durchgeführt. Service-Einsätze des Steuerungsherstellers werden immer von TRUMPF koordiniert und in Auftrag gegeben. Service-Einsätze, die der Kunde direkt bestellt, sind nicht über die Servicevereinbarungen abgedeckt.

2.3. Um eine möglichst rasche Störungsbeseitigung zu erreichen, wird grundsätzlich versucht, den Fehler telefonisch oder per Remote-/ Teleservice zu lokalisieren, und durch Mithilfe des Kunden zu beseitigen. Ein Serviceeinsatz vor Ort wird nur durchgeführt, wenn alle vorhergehenden Maßnahmen nicht zur erfolgreichen Beseitigung der Störung geführt haben.

2.4. Die Störungsbeseitigung setzt die Verwendung von original TRUMPF Ersatz- und Verschleißteilen voraus. Haben eingesetzte Fremtteile eine Störung der Maschine verursacht, werden die für die Störungsbeseitigung anfallenden Kosten dem Kunden zu den jeweils aktuellen Verrechnungssätzen für TRUMPF Serviceleistungen in Rechnung gestellt.

2.5. Störungen von Maschinen, die durch höhere Gewalt (Feuer, Erdbeben, Hochwasser, Streik, etc.), durch Unfälle, unsachgemäße Bedienung/ Wartung durch den Kunden oder Dritte entstanden sind, sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

3. Leistungsumfang „priorisierte Reaktions- und Einsatzzeit“:

Wird die Störung an Werktagen vor 14.00 Uhr gemeldet, erfolgt der Einsatz in der Regel bis spätestens 14.00 Uhr des darauffolgenden Arbeitstages. Wird die Störung an Werktagen nach 14.00 Uhr gemeldet, erfolgt der Einsatz in der Regel bis spätestens 8.00 Uhr des übernächsten Arbeitstages. Samstage gelten nicht als Werk- oder Arbeitstage.

4. Leistungsumfang „Ersatzteile“:

TRUMPF stellt Ersatzteile, die im Rahmen einer Störungsbeseitigung benötigt werden, ohne zusätzliche Kosten wie folgt zur Verfügung:

4.1. Alle Ersatzteile, die zur Störungsbeseitigung erforderlich sind, sind im Leistungsumfang enthalten und über die Servicepauschale „Premium“ mitabgegolten (Ausnahmen siehe Anlage 2). TRUMPF ist jedoch berechtigt, Ersatzteile, die aufgrund einer Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung ausgetauscht werden müssen, gesondert in Rechnung zu stellen.

4.2. Ausgetauschte bzw. nicht benötigte Teile sind bzw. werden Eigentum von TRUMPF. TRUMPF veranlasst in der Regel deren kostenlose Abholung. Wird eine Abholung ausgetauschter bzw. nicht benötigter Teile vom Kunden unmöglich gemacht, ist TRUMPF berechtigt, diese Teile in Rechnung zu stellen.

4.3. Werden ausgetauschte bzw. nicht benötigte Teile in Absprache mit TRUMPF vom Kunden versendet, so trägt TRUMPF die Kosten für den Normalversand; Kosten für andere Versandarten (z.B. Kurierdienst) trägt der Kunde.

4.4. Verschleiß- und Verbrauchsteile sind von den Regelungen des Absatzes V.2 ausgenommen. Verschleiß- bzw. Verbrauchsteile sind Teile, die aufgrund ihrer technischen Merkmale und ihres Einsatzortes in absehbarer Zeit ausgetauscht werden müssen. Die ausgenommenen Verschleiß- und Verbrauchsteile sind in Anlage 2 der besonderen Bedingungen für Servicevereinbarungen aufgeführt.

V. Leistungsbestandteile „Partner“

Für die Servicevereinbarung „Partner“ gelten die Vertragsbedingungen der einzelnen Leistungsbausteine aus den Servicevereinbarungen „Basic“, „Classic“ und „Premium“.

VI. Bestandsaufnahme („ZustandsCheck“)

Liegt bei einer Maschine, hinsichtlich derer eine Servicevereinbarung „Classic“, „Premium“ oder „Partner“ abgeschlossen werden soll, die letzte von TRUMPF durchgeführte Wartung drei oder mehr Jahre zurück, so erfolgt vor Vereinbarungsbeginn grundsätzlich eine Bestandsaufnahme der Maschine durch TRUMPF. Diese Bestandsaufnahme ist kostenpflichtig und wird gesondert nach Aufwand berechnet. Das Ergebnis dieser Bestandsaufnahme wird schriftlich festgehalten und vom Kunden unterzeichnet. Sollte die Bestandsaufnahme zeigen, dass die betreffende Maschine stark reparaturbedürftig ist, so müssen diese Reparaturen gesondert durchgeführt werden. Die Berechnung erfolgt nach Aufwand. Erst nach Durchführung der Reparaturen tritt die Servicevereinbarung in Kraft.

VII. Visual Online Support (VOS)

1. Die Vereinbarung Visual Online Support beinhaltet nachfolgende Leistung:

- Fernunterstützung mit der Applikation Visual Online Support (VOS)

2. Leistungsumfang „Visual Online Support (VOS)“:

2.1. Diagnose und Beseitigung von Fehlern der TRUMPF-Maschine und die Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen, sofern dies mit Hilfe der App Visual Online Support (VOS) möglich ist.

2.2. Visual Online Support (VOS) bietet folgende Funktionalitäten:

a) Bildübertragung

Mit Hilfe der Bildübertragung kann der Kunde mit der Applikation geschossene Fotos zu TRUMPF übertragen. TRUMPF kann vorliegende Bilder an den Kunden schicken.

b) Bildbearbeitung

Innerhalb der Applikation kann sowohl TRUMPF als auch der Kunde Bilder mit Markierungen verschiedener Art versehen. Dieses Instrument dient dazu auf verschiedene Bereiche des Bilds aufmerksam zu machen.

c) Tonübertragung

Mit der App aufgenommene Tonspuren können mit Hilfe der App zur weiteren Analyse an TRUMPF übertragen werden.

d) Videoübertragung

Mit Hilfe der App aufgenommene Videodateien können mit Hilfe der App an TRUMPF geschickt werden.

e) Chat

Die Chat Funktion dient als alternatives Kommunikationsmittel wenn es in der Maschinenhalle zu laut für ein Telefonat ist.

2.3. TRUMPF leistet Unterstützung durch VOS innerhalb der regulären Servicebereitschaft, sofern durch eine weitere Servicevereinbarung keine 7x24h Rufbereitschaft vereinbart wurde. In diesem Fall wird VOS auch in der 7x24h Rufbereitschaft eingesetzt.

2.4. Updates der Applikation sind kostenfrei über den App Store erhältlich.

3. Voraussetzungen „Visual Online Support (VOS)“:

3.1. Um VOS betreiben zu können muss die Maschine mit dem TRUMPF Wireless Operation Point ausgestattet sein. Dieser ist als Option oder als Nachrüstung einer Maschine bei TRUMPF zu erwerben.

3.2. Internet basierter Teleservice: Die TRUMPF Maschine oder der TRUMPF Laser muss für Teleservice per Internet (Hard- und Software) vorbereitet und kundenseitig für den Zugang zum Kundennetzwerk über TCP-IP konfiguriert sein. Es muss über das Kundennetzwerk eine Verbindung über das Internet zum TRUMPF Telepresence-Portal herstellbar sein. Die Verbindung erfolgt über IPSec unter Verwendung der Standard-Ports UDP 500 und UDP 4500. Nach Möglichkeit sollten die Firewall-Regeln, die den Zugriff steuern, nicht automatisch aufgrund längerer Nichtverwendung deaktiviert werden. Die Einrichtung kundenspezifischer VPN Lösungen erfolgt gegen gesonderte Berechnung.

3.3. Der Kunde muss TRUMPF eine detaillierte Fehlerbeschreibung übermitteln, damit TRUMPF entscheiden kann, ob ein VOS-Einsatz sinnvoll ist.

4. Telepresence-Sicherheit

VOS kommuniziert über die Telepresence-Verbindung der TRUMPF Maschine oder des TRUMPF Lasers. Ein wichtiger Faktor beim Einsatz der Telepresence Verbindung ist die Sicherheit gegen unberechtigten Eingriff.

4.1. Der Kunde aktiviert die Telepresence-Software nur nach Rücksprache mit TRUMPF aufgrund einer Fehlermeldung gem. Ziffer 3.3 oder einem sonstigen Bedarfsfall.

4.2. Teleservice darf nur von TRUMPF autorisiertem Personal geleistet werden. Das Kundenpersonal muss geschult und autorisiert sein Teleservice zuzulassen und die Maschine zu bedienen.

4.3. Der Kunde ist nicht berechtigt, die Einstellungen der Telepresence-Software zu verändern.

4.4. TRUMPF wird die nach dem Stand der Technik angemessenen Vorkehrungen treffen, um ein Eindringen von Viren aus den TRUMPF-EDV-Systemen der Servicezentrale in die Software des Kunden zu verhindern. Sollten dennoch Viren durch TRUMPF-EDV-Systeme in die Software des Kunden gelangen haftet TRUMPF nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit.

4.5. Der Kunde hat sicherzustellen, dass keine Viren auf TRUMPF-EDV-Systeme übertragen werden. Sollten Viren beim Kunden auftreten, die die Tätigkeit von TRUMPF im Rahmen des Teleservice beeinträchtigen oder bei dieser übertragen werden können, ist der Kunde zur unverzüglichen schriftlichen Mitteilung an TRUMPF verpflichtet. Falls TRUMPF durch die Übertragung von Viren durch die Software des Kunden Schäden erleidet, ist der Kunde zum Ersatz dieser Schäden verpflichtet, sofern ihm ein Verschulden zur Last fällt.

5. Vergütung von Serviceeinsätzen beim Kunden

Service-Einsätze vor Ort sind nicht durch die VOS Vereinbarung abgegolten und nicht Gegenstand dieser VOS Vereinbarung.

VIII. Preise und Zahlung

1. Die Kosten für den jeweiligen Leistungsumfang sind einschließlich etwaiger Begleitkosten (etwa Reise-, Verpflegungs- oder Übernachtungskosten für die TRUMPF Servicemitarbeiter) durch die in der Servicevereinbarung vereinbarte Pauschale abgedeckt.
2. Die Pauschalen der Servicevereinbarungen „Basic“ und „Classic“ werden jährlich, für die Servicevereinbarungen „Premium 24“, „Premium 36“, „Premium 48“, „Premium 60“ und „Partner“ pauschal für die gesamte Laufzeit der Servicevereinbarung zu Beginn einer Abrechnungsperiode abgerechnet.
3. Soweit nicht anders vereinbart, sind sämtliche von TRUMPF gestellten Rechnungen innerhalb von 14 Tagen netto ab Zugang beim Kunden ohne Abzug auf das von TRUMPF jeweils angegebene Konto zahlbar. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung ist das Datum der Gutschrift auf dem Konto von TRUMPF maßgebend.

IX. Vertragsdauer und Preisanpassung

1. Die Servicevereinbarungen haben eine befristete, im Haupttext der Servicevereinbarung festgelegte Laufzeit zwischen 12 und 60 Monaten (sogenannte **Grundlaufzeit**). Die Laufzeit beginnt frühestens mit der Abnahme der betreffenden Maschine beim Kunden.
2. Zum Ende der Laufzeit verlängern sich die Servicevereinbarungen jeweils automatisch um ein Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von vier Wochen zum Laufzeitende schriftlich gekündigt werden.
3. Zur Abbildung steigender Kosten ist TRUMPF berechtigt, eine Anpassung der Jahrespauschale in Höhe von bis zu 5 % mit Wirkung ab einem neuen Vertragsjahr vorzunehmen. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn sie dem Kunden mindestens acht Wochen vor Beginn des betreffenden Vertragsjahrs schriftlich unter Hinweis auf die Möglichkeit der ordentlichen Kündigung gemäß vorstehendem Absatz IX.2 angekündigt wurde. Von der Preisanpassung ausgenommen ist die Grundlaufzeit (vgl. Absatz X.1) einer Servicevereinbarung.
4. TRUMPF behält es sich vor, bei Abkündigung des betreffenden Equipments durch den Technischen Kundendienst von TRUMPF, die Servicevereinbarung zum Ende des laufenden Vertragsjahres fristlos zu kündigen.

– / –