

I. Allgemeines

1. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für die TRUMPF Servicevereinbarungen „Wartung“, „Remote“, „Maintenance“, „Performance 24“, „Performance 36“, „Performance 48“, „Performance 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 (TruLaser Cell), CO₂ OEM Laser (TruFlow, TruCoax), Festkörperlaser (TruDisk, TruDiode, TruFiber, TruMicro, TruMark, TruPulse), Laser-Bearbeitungsstationen (TruLaser Station und TruMark Station) sowie Additive Manufacturing (TruPrint).

II. Leistungsbestandteile „Einmalwartung“

1. Die „Einmalwartung“ beinhaltet die einmalige Erbringung folgender Leistungsbestandteile:
 - Wartung nach Wartungscheckliste mit TRUMPF Wartungsplakette;
 - im Rahmen der Wartung benötigte Verbrauchsteile (Anlage 1)
2. Leistungsumfang „**Wartung nach Wartungscheckliste mit TRUMPF Wartungsplakette**“:
 - 2.1. Der Umfang der Arbeiten, die im Rahmen der Wartung durchgeführt werden, ergibt sich aus der TRUMPF Wartungscheckliste. 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 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 „**im Rahmen der Wartung benötigte Verbrauchsteile**“

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

III. Leistungsbestandteile „Remote“

1. Die Servicevereinbarung „Remote“ beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:
 - telefonische Fehlerbehebung;
 - Technical Guides;
 - Einsatzvorbereitung; sowie
 - Remote Support: Online-Ferndiagnose und -Fehlerbehebung
 - optional: 24/7 Ersatzteilservice
 - optional: Application Support
 - optional: Remote 24/7 Extension
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 (TruPrint Produkte 7:30 Uhr bis 17:30 Uhr); Feiertage am jeweils zuständigen Standort ausgenommen.
3. Leistungsumfang „**Technical Guides**“
 - 3.1. Der Kunde erhält auch außerhalb der Ansprechzeiten des Technischen Kundendienstes eine technische Anleitung zur selbstständigen Behebung eines standardisierten Fehlerbilds.
 - 3.2. Die Leistung „Technical Guides“ ist u.a. Bestandteil der Service App. Diese ist über den Store des Android oder iOS Geräts erhältlich. Zur Nutzung der Service App wird ein kostenloser MyTrumpf Account benötigt.
4. Leistungsumfang „**Einsatzvorbereitung**“

Die Pauschale für die Einsatzvorbereitung eines Serviceeinsatzes ist in der Servicevereinbarung „Remote“ inkludiert.
5. Leistungsumfang „**Remote Support: Online-Ferndiagnose und -Fehlerbehebung**“
 - 5.1. Diagnose und Beseitigung von Fehlern der TRUMPF Maschine und Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen innerhalb der unter II.2 genannten Ansprechzeiten, sofern dies mithilfe des Remote Support Systems möglich ist.
 - 5.2. 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) Remote-/Ferndiagnose
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 Remote Support Software kommuniziert werden.
 - 5.3. Softwareupdates sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

5.4. Technische Voraussetzungen für Remote Support:

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 Remote Support 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.

5.5. Der Kunde muss TRUMPF eine detaillierte Fehlerbeschreibung übermitteln, damit TRUMPF entscheiden kann, ob Remote Support möglich ist.

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

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

5.8. 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 Remote Supports beeinträchtigen oder bei dieser übertragen werden können, ist der Kunde zur unverzüglichen 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.

6. Optionaler Leistungsumfang „24/7 Ersatzteilservice“

6.1. Der TRUMPF 24/7 Ersatzteilservice kann an sieben Tagen 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 „Maintenance“ inklusive. Teile- und Zustellkosten der geleisteten Lieferungen sind nicht Gegenstand der Vereinbarung und werden separat in Rechnung gestellt.

6.2. Der „24/7 Ersatzteilservice“ ist optional zur Servicevereinbarung „Remote“ zubuchbar.

7. Optionaler Leistungsumfang „Application Support“

7.1. Sie erhalten telefonischen Application Support von Montag bis Freitag 07:30 bis 18:00 Uhr. Die Feiertage am jeweils zuständigen Standort sind ausgenommen.

7.2. Inbegriffen sind hierbei die Beantwortung von Fragen zur Bedienung der Maschine/ zur Software (ohne Einstellungsanpassungen), die Remote Programmprüfung (ohne Anpassung) und die Remote Parameterüberprüfung (ohne Anpassung).

7.3. Ausgeschlossen sind die Remote Programmerstellung/ -anpassung und die Remote Parametereinstellung/ -anpassung sowie Einsätze vor Ort. Hier erfolgt eine gesonderte Berechnung.

7.4. Der „Application Support“ ist optional zur Servicevereinbarung „Remote“ zubuchbar.

8. Optionaler Leistungsumfang „Remote 24/7 Extension“

8.1. Sie erhalten auch Montag bis Freitag von 18:00 Uhr bis 7:30 Uhr und am Wochenende, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg (für „TruMark“ und „TruMark Station“ sind die gesetzlichen Feiertage der Schweiz ausgenommen), folgende Leistungen:

- Telefonische Fehlerbehebung
- Online-Ferndiagnose (produktabhängig)

8.2. „Remote 24/7 Extension“ ist optional zur Servicevereinbarung „Remote“ zubuchbar.

8.3. Weitere Informationen zur 24/7 Extension können Punkt VII entnommen werden.

IV. Leistungsbestandteile „Maintenance“

1. Die Servicevereinbarung „Maintenance“ beinhaltet folgende Leistungsbestandteile:

- sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung „Remote“;
- regelmäßige Wartungen nach Wartungscheckliste mit Dokumentation der Herstellerwartung;
- vergünstigte Konditionen für Serviceeinsätze;
- 24/7 Ersatzteilservice; sowie
- Application Support
- optional: Remote 24/7 Extension

2. Leistungsumfang „regelmäßige Wartungen nach Wartungscheckliste mit Dokumentation der Herstellerwartung“

2.1. Die Wartungen entsprechen der Servicevereinbarung „Wartung“. Der Umfang richtet sich somit auch nach der TRUMPF Wartungscheckliste.

2.2. Die Anzahl an Wartungen innerhalb der Laufzeit der Servicevereinbarung ist abhängig vom Maschinentyp.

2.3. Als Nachweis über die erfolgte Herstellerwartung erhält der Kunde für die jeweilige Maschine eine TRUMPF Wartungsplakette.

3. Leistungsumfang „vergünstigte Konditionen für Serviceeinsätze“

Es gilt ein vergünstigter Serviceeinsatz gemäß der jeweils aktuellen TRUMPF Servicepreisliste.

4. Leistungsumfang „24/7 Ersatzteilservice“

Der TRUMPF 24/7 Ersatzteilservice kann an sieben Tagen 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 „Maintenance“ inklusive. Teile- und Zustellkosten der geleisteten Lieferungen sind nicht Gegenstand der Vereinbarung und werden separat in Rechnung gestellt.

5. Leistungsumfang „Application Support“

5.1. Sie erhalten telefonischen Application Support von Montag bis Freitag 07:30 bis 18:00 Uhr. Die Feiertage am jeweils zuständigen Standort sind ausgenommen.

5.2. Inbegriffen sind hierbei die Beantwortung von Fragen zur Bedienung der Maschine/ zur Software (ohne Einstellungsanpassungen), die Remote Programmprüfung (ohne Anpassung) und die Remote Parameterüberprüfung (ohne Anpassung).

5.3. Ausgeschlossen sind die Remote Programmerstellung/ -anpassung und die Remote Parametereinstellung/ -anpassung sowie Einsätze vor Ort. Hier erfolgt eine gesonderte Berechnung.

5.4. Application Support ist nicht verfügbar für TruPrint Produkte.

6. Optionaler Leistungsumfang „Remote 24/7 Extension“

6.1. Sie erhalten auch Montag bis Freitag von 18:00 Uhr bis 7:30 Uhr und am Wochenende, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg (für „TruMark“ und „TruMark Station“ sind die gesetzlichen Feiertage der Schweiz ausgenommen), folgende Leistungen:

- Telefonische Fehlerbehebung

- Online-Ferndiagnose (produktabhängig)

6.2. „Remote 24/7 Extension“ ist optional zur Servicevereinbarung „Maintenance“ zubuchbar.

6.3. Weitere Informationen zur 24/7 Extension können Punkt VII entnommen werden.

V. Leistungsbestandteile „Performance“

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

- sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung „Maintenance“;
- Serviceeinsätze für Reparaturen;
- beste Erreichbarkeit, schnelle Reaktions- und Einsatzzeit; sowie
- Ersatzteile und kalkulierbare Betriebskosten (Ausnahmen siehe Anlage 2)
- optional: Remote 24/7 Extension

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 „Performance“ mitabgegolten.

2.2. Die Störungsbeseitigung an der CNC-Steuerung wird durch den Steuerungshersteller oder TRUMPF durchgeführt. Serviceeinsätze des Steuerungsherstellers werden immer von TRUMPF koordiniert und in Auftrag gegeben. Serviceeinsätze, 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 Fremdteile 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 „beste Erreichbarkeit, schnelle 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 und kalkulierbare Betriebskosten“:

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 „Performance“ 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.

5. Optionaler Leistungsumfang „Remote 24/7 Extension“

5.1. Sie erhalten auch Montag bis Freitag von 18:00 Uhr bis 7:30 Uhr und am Wochenende, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg (für „TruMark“ und „TruMark Station“ sind die gesetzlichen Feiertage der Schweiz ausgenommen), folgende Leistungen:

- Telefonische Fehlerbehebung
- Online-Ferndiagnose (produktabhängig)

5.2. „Remote 24/7 Extension“ ist optional zur Servicevereinbarung „Performance“ zubuchbar.

5.3. Weitere Informationen zur 24/7 Extension können den allgemeinen Vertragsbedingungen der 24/7 Hotline entnommen werden.

VI. Leistungsbestandteile „Partner“

Für die Servicevereinbarung „Partner“ gelten die Vertragsbedingungen der einzelnen Leistungsbausteine aus den Servicevereinbarungen „Remote“, „Maintenance“ und „Performance“.

VII. Leistungsbestandteile „Remote 24/7 Extension“

1. Die Vereinbarung gilt für die im Vertrag näher bezeichneten Vertragsgegenstände.

2. Die telefonische Erreichbarkeit des Technischen Kundendienstes (Innendienst) wird während der Normalarbeitszeit und der Servicebereitschaftszeit gewährleistet. Die Normalarbeitszeit ist von Montag bis Freitag von 07:30 Uhr bis 18:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg (für „TruMark“ und „TruMark Station“ sind die gesetzlichen Feiertage der Schweiz ausgenommen). Die Servicebereitschaftszeit gilt an allen Tagen, außerhalb der Normalarbeitszeiten rund um die Uhr. Die Bedingungen dieser Vereinbarung gelten für alle Zeiten außerhalb der Normalarbeitszeit.

3. TRUMPF stellt während der unter VII.2 beschriebenen Zeiten die telefonische Erreichbarkeit von qualifiziertem Personal sicher. Die Mitarbeiter sind in der Lage, telefonische Unterstützung bei allen Laserproblemen zu geben. Ausgenommen hiervon sind Fragen zu:

- Optischen, elektrischen sowie steuerungs- und kühltechnischen Komponenten an Maschinen mit TRUMPF Lasern, sowie sonstigen Produkten, die nicht Teil des TRUMPF-Lieferumfang sind.
- Preisauskünfte, Angebote zu Material und/oder zu Personalleistungen

4. Mit dem Abschluss der Vereinbarung erhält der Kunde eine separate Telefonnummer mitgeteilt, unter der er den Technischen Kundendienst außerhalb der Normalarbeitszeit erreichen kann. Für die Normalarbeitszeit gelten die bekannten Telefonnummern des Technischen Kundendienstes.

5. Die Leistungen dieser Vereinbarung basieren auf einer reinen Telefonbereitschaft. Serviceeinsätze durch Bereitschaftspersonal sind nicht abgedeckt. Serviceeinsätze während der Servicebereitschaftszeiten durch Servicetechniker sind ebenfalls nicht Gegenstand der Remote 24/7 Extension. Falls es zu einem Serviceeinsatz kommt, wird dieser gesondert berechnet.

6. Kundenvoraussetzungen

6.1. Folgendes Kurspaket bei den Produkten TruLaser Cell 5030 / 7000 / 8030 muss zwingend für mindestens einen Mitarbeiter aus jeder

Instandhaltungsschicht und/oder mindestens einen Mitarbeiter aus jeder Maschinenbedienschicht vor Abschluss des Remote 24/7 Extension-Vertrags durchgeführt werden:

- Grundlagenkurs TruLaser Cell (2,5 Tage)
- Bedienerkurs TruLaser Cell (5 Tage)
- Empfohlen: Instandhaltungskurs TruFlow (5 Tage) / TruDisk (4 Tage)

6.2. Folgendes Kurspaket bei dem Produkt TruLaser Cell 1100 muss zwingend für mindestens einen Mitarbeiter aus jeder Instandhaltungsschicht und/oder mindestens einen Mitarbeiter aus jeder Maschinenbedienschicht vor Abschluss des Remote 24/7 Extension-Vertrags durchgeführt werden:

- Bediener- und Programmierkurs TruLaser Cell (3 Tage)
- Instandhaltungskurs TruFlow (5 Tage) / TruDisk (4 Tage)
- Bediener- und Programmierkurs SeamLine (2 Tage) bzw. SeamLine Pro (2 Tage)

6.3. Folgendes Kurspaket bei dem Produkt TruFlow muss zwingend für mindestens einen Mitarbeiter aus jeder Instandhaltungsschicht und/oder mindestens einen Mitarbeiter aus jeder Maschinenbedienschicht vor Abschluss des Remote 24/7 Extension-Vertrags durchgeführt werden:

- Instandhaltungskurs TruFlow (5 Tage)

6.4. Ein Ersatzteilpaket ist vor Ort zu bevorraten. Der Umfang/Inhalt dieses Pakets sollte mit dem Technischen Kundendienst abgestimmt sein.

6.5. Ein Maschinen-/Laserlogbuch, in dem die Störungen der Maschine bzw. des Lasers dokumentiert werden, muss vom Kunden angelegt sein.

6.6. Voraussetzung für den Abschluss des 24/7 Hotline Vertrages ist, dass die vom Technischen Kundendienst vorgeschriebenen Wartungsintervalle eingehalten und die Wartungen (Einmalwartung oder Wartung nach Vertrag) vom Technischen Kundendienst durchgeführt werden.

6.7. Der Kunde hat Sorge zu tragen, dass die technischen Voraussetzungen (Kapitel III.5.4) gegeben sind, um eine VPN-Verbindung zur Remote-Aufwahl auf die Maschine zu ermöglichen (Remote Support).

6.8. Für eine erfolgreiche Fehlerbehebung muss der Anrufer in der Lage sein über technische Sachverhalte sicher in deutscher Sprache zu kommunizieren.

VIII. Bestandsaufnahme („ZustandsCheck“)

Liegt bei einer Maschine, hinsichtlich derer eine Servicevereinbarung „Remote“, „Maintenance“ oder „Performance“ 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.

IX. 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 mithilfe der App Visual Online Support (VOS) möglich ist.

2.2. Visual Online Support bietet folgende Funktionalitäten:

a) Bildübertragung

Mithilfe 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 24/7 Rufbereitschaft vereinbart wurde. In diesem Fall wird VOS auch in der 24/7 Rufbereitschaft eingesetzt.

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

3. Voraussetzung „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. Internetbasierter 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 Zugriff.

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

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.

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

Serviceeinsätze vor Ort sind nicht durch eine VOS Vereinbarung abgegolten und nicht Gegenstand dieser VOS Vereinbarung.

X. 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 „Remote“, „Maintenance“ und „Remote 24/7 Extension“ werden jährlich, für die Servicevereinbarungen „Performance 24“, „Performance 36“, „Performance 48“, „Performance 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. Gerät der Kunde mit der Zahlung mindestens einer Rechnung für mindestens [...] in Verzug, darf TRUMPF die weitere Ausführung seiner Verpflichtungen verweigern.

XI. 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. Dies gilt nicht für die „Einmalwartung“.
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 X.2 angekündigt wurde. Von der Preisanpassung ausgenommen ist die Grundlaufzeit (vgl. Absatz XI.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.

XII. Maschinendaten

1. Im Rahmen der Erbringung von Serviceleistungen erhebt TRUMPF nicht-personenbezogene Daten von Werkzeugmaschinen, Anlagen, Lasern und Lasersystemen. Dies sind nutzungsunabhängige Daten wie beispielsweise Lizenzierungsdaten und Softwareserienstände, sowie nutzungsabhängige Daten wie beispielsweise Betriebszustand, Wartungsdaten und Diagnosedaten. Die Daten können vertrauliche Informationen des Kunden beinhalten, beispielsweise Geometrien, NC-Programme oder sonstige kundenspezifische Daten („vertrauliche Kundeninformationen“).
2. Diese Daten werden von TRUMPF zur Erbringung der Serviceleistung sowie zum Zweck der allgemeinen Produktentwicklung und -verbesserung verarbeitet und gespeichert. Vertrauliche Kundeninformationen werden ausschließlich zur Erbringung der Serviceleistung verwendet. Eine Nutzung vertraulicher Kundeninformationen für andere Zwecke findet nicht statt.