Besondere Bedingungen für Maschinen Servicevereinbarungen des TRUMPF Geschäftsfeldes Werkzeugmaschinen Deutschland

I. Allgemeines

1. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für die TRUMPF Servicevereinbarungen „Remote“, „Maintenance“ und „Performance.

2. Ergänzend 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. Darin sind unter anderem nähere Einzelheiten zu Gewährleistung und Haftung enthalten.

3. Im Rahmen der Servicevereinbarungen gelten folgende Begrifflichkeiten: „**Werkzeugmaschinen**“ sind Maschinen der folgenden TRUMPF Produktreihen: Biegemaschinen (TruBend, TruBend Cell, TruBend Center), 2D-Lasermaschinen und Laserrohrschneidmaschinen (TruLaser und TruLaser Tube), Laserschweißmaschinen (TruArc, TruLaser Robot / Weld), Stanzmaschinen (TruPunch), Kombimaschinen (TruMatic).

4. Für die unter Ziffer II 4. + 6. + 8. und IV 3. beschriebenen Leistungsumfänge wird ein kostenloser MyTRUMPF Account benötigt.

5. Voraussetzung für eine Nutzung der unter Ziffern 6 + 8 beschriebenen Leistungsumfänge ist der Abschluss einer Vereinbarung zur Datennutzung Standard (www.trumpf.com/s/datennutzung). Mit Abschluss einer Servicevereinbarung wird die Datennutzungsvereinbarung akzeptiert.

II. Leistungsbestandteile „Remote“

1. Die Servicevereinbarung Remote beinhaltet folgende Leistungen:

- Telefonische Fehlerbehebung
- Online-Ferndiagnose
- Technical Guide
- Visual Assistance
- Remote Verlängerung
- Original Teile Service 24/7
- Condition Monitoring (Verfügbarkeit technologieabhängig)

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 gewöhnlichen Ansprechzeiten des Technischen Kundendienstes.

3. Leistungsumfang „**Online-Ferndiagnose**“ (nachfolgend „**Teleservice**“):

3.1. Es werden folgende Zu- und Eingriffsmöglichkeiten genutzt:

a) Fernsteuerung

Die Fernsteuerung erlaubt den Zugriff auf die Anwendungen und das Betriebssystem des Bedienrechners.

b) Ferndiagnose

Mit Hilfe der Ferndiagnose können Fehler, die im Zugriffsbereich des Bedienrechners liegen, erkannt werden. Dazu gehören Teile der NC und der SPS, die Bedienoberfläche und das Betriebssystem der Bedienoberfläche.

c) Fernadministration

Die Fernadministration ermöglicht die Beseitigung von Fehlern, die Aktualisierung von Teilmodulen der NC und der SPS-Steuerung 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-Steuerung sowie NC-Programme und kundenspezifische Daten.

3.2. Das Aufspielen von Software-Updates ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

3.3. Technische Voraussetzungen für Teleservice:

a) Telefonbasiert

Der Anschluss des mit der TRUMPF Maschine gelieferten Modems erfolgt bei der Aufstellung der Maschine 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 muss für Teleservice per Internet (Hard- und Software) vorbereitet und kundenseitig für den Zugang zum Kundennetzwerk über TCP-IP konfiguriert sein. Sie muss über das Kundennetzwerk eine Verbindung über das Internet zum TRUMPF Telepresence-Portal herstellen können. 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.

3.4. 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.

3.5. 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 Nutzerkennung und das Passwort werden von TRUMPF vergeben. Die Telefonnummer für den Modemanschluss wird vom Kunden mitgeteilt. TRUMPF übernimmt die anfallenden Telefonkosten.

3.6. 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 „**Technical Guide**“

Der Kunde erhält eine technische Anleitung zur selbstständigen Behebung eines standardisierten Fehlerbildes.

5. Leistungsumfang „**Visual Assistance**"

Visual Assistance ist eine Echtzeit-Support-Funktion, bei der z. B. Livebilder geteilt, Videos übertragen oder Livebilder zum Setzen von Kennzeichnungen und Kommentaren eingefroren werden. Der Echtzeit-Support unterstützt die gemeinsame und schnellere Fehlerbehebung im Störungsfall.

6. Leistungsumfang „**Remote Verlängerung**“

Über die gewöhnlichen Ansprechzeiten des Technischen Kundendienstes hinaus gelten verlängerte Servicezeiten abends und samstags, Feiertage ausgenommen. Die genauen Servicezeiten sind im aktuellen Flyer zu Servicevereinbarungen auf unserer Homepage einsehbar.

7. Leistungsumfang „**Original Teile Service 24/7**“

Der TRUMPF Original Teile Service 24/7 kann an sieben Tage in der Woche rund um die Uhr erreicht werden (einschließlich Feiertage). Es entstehen keine Zusatzgebühren für Bestellungen von Ersatzteilen in der Nacht und am Wochenende. Voraussetzung ist das Vorliegen einer Materialnummer. Die Ersatzteil- und Lieferkosten werden separat in Rechnung gestellt. Gültig nur für lagerhaltige Ware, Ausschluss von Gefahrgütern und genehmigungspflichtigen Gütern.

8. Leistungsumfang „**Condition Monitoring**“

Die Maschinendaten werden aktiv durch TRUMPF überwacht. Auffälligkeiten und Hinweise für Verbesserungen des Maschinenzustands werden von TRUMPF proaktiv gemeldet. Auch sich anbahnende Ausfälle können prognostiziert und dem Kunden mitgeteilt werden, um ungeplante Ausfallzeiten zu minimieren (Verfügbarkeit technologieabhängig).

III. Leistungsbestandteile „Maintenance“

1. Die Servicevereinbarung Maintenance beinhaltet folgende Leistungsbestandteile als festes Paket. Zusätzlich können kostenpflichtige Optionen zugebucht werden. Diese sind folgend als Option gekennzeichnet.

- Sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung Remote
- Regelmäßige Vor-Ort-Wartungen nach Wartungscheckliste mit TRUMPF Wartungsplakette; bei TruBend zusätzlich technische Sicherheitsprüfung nach § 3 Abs. 3 BetrSichV (Nachlaufwegmessung)
- Service Bonus (Rabatt Arbeitszeit und Reisezeit)
- Kappung Reisekosten
- Option: Fremdkomponentenwartung
- Option: Partnerwartung

2. Leistungsumfang „**Regelmäßige Vor-Ort-Wartungen 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. Für Biegemaschinen wird zusätzlich eine Sicherheitsprüfung nach § 3 Abs. 3 BetrSichV (Nachlaufwegmessung) durchgeführt.

2.2. Der Wartungsvertrag entbindet den Kunden nicht von der Verpflichtung, gemäß der Betriebsanleitung gegebenenfalls in kürzeren Zeitintervallen selbst Wartungen durchzuführen.

2.3. Vorbehaltlich einer anderweitigen Vereinbarung erfolgen Wartungsarbeiten in der Regel einmal pro Jahr in möglichst regelmäßigen Zeitabständen innerhalb der normalen Arbeitszeit werktags (außer Samstage). Die Wartungstermine werden zwischen dem Kunden und TRUMPF in der Regel mindestens vier Wochen vor dem gewünschten Datum vereinbart.

2.4. 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.

2.5. Eventuell sind Anbauteile wie Absaugung, Kühlaggregat, Förderband oder Löschanlage verbaut, für deren Wartung Spezialisten und Spezialwerkzeuge erforderlich sind. Im Rahmen der TRUMPF Wartung erfolgt **eine reduzierte Prüfung der angebauten Komponenten.** Bei Auffälligkeiten informiert der TRUMPF Techniker den Kunden.

2.6. 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.
- Bereitsstellung von Hilfspersonal und Hilfsmaterial, soweit erforderlich.

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

3. In der Wartung sind keine Verschleiß- und Ersatzteile enthalten. Falls diese getauscht werden müssen, werden die Teile und deren Versandkosten gesondert berechnet.

4. Leistungsumfang „**Service Bonus** (Rabatt Arbeits- und Reisezeit)“:

Es gilt ein vergünstigter Servicestundensatz gemäß der jeweils aktuellen TRUMPF Service-Preisliste. Die Preisliste ist im Kundenportal MyTRUMPF abrufbar.

5. Leistungsumfang „**Kappung Reisekosten**“:

Im Reparaturfall wird für den Einsatz eine separate Rechnung über Arbeitszeit und Reisekosten nach Aufwand gestellt. Mit der Servicevereinbarung Maintenance werden jeweils die Kosten für die An- und Abreise auf max. 2 h und 200 km begrenzt. Die Reisekosten pro Einsatz werden somit auf max. 4 h und 400 km beschränkt. Etwaige höhere Kosten übernimmt TRUMPF.

6. Option „**Fremdkomponentenwartung**“:

Mit der Option „Fremdkomponentenwartung“ beauftragt TRUMPF einmal jährlich den Hersteller der Anbauteile für eine zertifizierte Herstellerwartung (verfügbar für Löschanlage und Absaugung).

7. Option „**Partnerwartung**“:

Wartungsarbeiten werden zwischen dem Kunden und TRUMPF aufgeteilt. Bei Abschluss der Servicevereinbarung wird dem Kunden mitgeteilt, welche der Wartungspunkte durch den Kunden und welche durch TRUMPF durchgeführt werden. Der Kunde wird in Schulungen auf die korrekte Durchführung der Wartungspunkte geschult und erhält eine Wartungscheckliste, welche die Wartungspunkte enthält, die er selbstständig durchführt. Nur Mitarbeiter des Kunden, die an der Schulung teilgenommen haben, dürfen die Wartungstätigkeiten durchführen. Der TRUMPF Techniker führt die Wartung entsprechend einer um die Punkte des Kunden reduzierten Wartungscheckliste durch.

Der Kunde hat als Vorbereitung für die Wartung durch den TRUMPF Techniker die Wartungspunkte gemäß der Kunden-Wartungscheckliste durchzuführen, sowie diese zu dokumentieren und TRUMPF 10 Tage vor dem Wartungseinsatz zur Verfügung zu stellen. Kann der TRUMPF Techniker die Wartung nicht durchführen, da der Kunde die ihm zugewiesenen Wartungspunkte nicht durchgeführt hat, bricht der TRUMPF Techniker die Wartung ab. Die entstandenen Aufwände werden dem Kunden zu den allgemein gültigen Stundensätzen berechnet. Ein erneuter Wartungstermin wird abgestimmt.

IV. Leistungsbestandteile „Performance“

1. Die Servicevereinbarung Performance beinhaltet folgende Leistungen:

- Sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung Maintenance
- Serviceeinsätze für Reparaturen
- Express Reaktion
- Erweiterte Teile-Flatrate

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 abgegolten.

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 zu lokalisieren und durch Mithilfe des Kunden zu beseitigen.

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. Die Störungsbeseitigung und Kostenübernahme durch TRUMPF setzt die vom Kunden nachweislich durchgeführten Wartungsarbeiten aus der Betriebsanleitung der jeweiligen Maschine voraus.

2.6. 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 „**Express Reaktion**“:

Wird die Störung der Priorität 1 (Maschinenstillstand) 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 Arbeitstage. Nur verfügbar für Maschinen bis zur Vollendung des 7. Maschinenlebensjahres.

4. Leistungsumfang „**Erweiterte Teile-Flatrate**“:

TRUMPF stellt Ersatzteile und langlebige Verbrauchsteile, 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 abgegolten. 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. **Verbrauchsteile** sind von den Regelungen dieses Absatzes V.4 ausgenommen. Verbrauchsteile sind Teile, die aufgrund ihrer technischen Merkmale und ihres Einsatzortes in absehbarer Zeit ausgetauscht werden müssen. Sie sind in einer gesonderten Liste aufgeführt.

V. Preise und Zahlung

1. Die Kosten für den jeweiligen Leistungsumfang sind einschließlich etwaiger Begleitkosten (etwa Fahrt-, Verpflegungs- oder Übernachtungskosten für die TRUMPF Servicemitarbeiter) durch die in der Servicevereinbarung vereinbarte Pauschale abgedeckt.

2. Die Pauschalen der Servicevereinbarungen Remote und Maintenance werden jährlich, die für Performance vierteljährlich zu Beginn einer Abrechnungsperiode abgerechnet.

3. Soweit nicht anders vereinbart, sind sämtliche von TRUMPF gestellten Rechnungen innerhalb von 30 Tagen 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.

VI. Vertragsdauer und Preisanpassung

1. Die Servicevereinbarungen werden in der Regel für 12 Monate abgeschlossen.

2. Zum Ende eines jeden Vertragsjahres verlängern sich die Servicevereinbarungen Remote und Maintenance jeweils automatisch um ein weiteres Jahr, wenn sie nicht mit einer Frist von vier Wochen zum Vertragsjahresende schriftlich gekündigt werden. Die Servicevereinbarung Performance endet grundsätzlich mit Vollendung des 7. Maschinenlebensjahres automatisch. In diesem Fall bedarf es keiner separaten Kündigung.

3. TRUMPF behält sich das Recht zur außerordentlichen Kündigung der Servicevereinbarung Performance vor, sofern der Betrieb der Maschine nicht gemäß Betriebsanleitung erfolgt. Die Bewertung wird ggf. von einem TRUMPF Techniker vorgenommen.

4. Preisanpassungen werden in der Regel individuell bei Vertragsabschluss vereinbart.

4.1. Wurde bei Vertragsabschluss keine individuelle Regelung zur Preisanpassung vereinbart, ist TRUMPF berechtigt, zur Abbildung steigender Kosten eine Anpassung der Jahrespauschale 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 angekündigt wurde.

4.2. Bei älteren Maschinen mit eingeschränkter Serviceverfügbarkeit behält sich TRUMPF vor, die laufenden Servicevereinbarungen zum Ende des aktuellen Vertragsjahres zu kündigen, oder deren Preis zu erhöhen. Über die Einschränkung der Serviceverfügbarkeit wird der Kunde vorab informiert.

– / –