Besondere Bedingungen für Software-Servicevereinbarungen der TRUMPF Geschäftsfelder Werkzeugmaschinen und Lasertechnik Deutschland

I. Allgemeines

1. Die nachstehenden Geschäftsbedingungen gelten für die zwischen TRUMPF und dem Kunden abgeschlossenen Servicevereinbarungen „TruTops Classic“, „TruTops Boost“, „TruTops Weld“, „Programming Tube“, „Oseon S“, „Oseon M“, „Oseon L“, „Software S“, „Software M“, „Software L“, (nachfolgend einheitlich **„Servicevereinbarungen“**).

2. Soweit nachstehend keine abweichenden Bestimmungen getroffen sind, gelten im Übrigen 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 nähere Einzelheiten zu Gewährleistung und Haftung enthalten.

3. Für die Erbringung der nach den Servicevereinbarungen geschuldeten Leistungen durch TRUMPF gelten folgende Voraussetzungen:

   a) Der Kunde besitzt eine gültige von TRUMPF erstellte Softwarelizenz. Für diese Lizenz gelten die hierfür vereinbarten Bedingungen und nachrangig die „Allgemeinen Bestimmungen für Software“ (Ziffer IX. der „Allgemeinen Liefer- und Servicebedingungen für die TRUMPF Geschäftsfelder Werkzeugmaschinen und Lasertechnik“, siehe oben Ziffer 2.).

   b) Die von TRUMPF für die jeweilige Produktversion definierten Mindestvoraussetzungen für die Hard- und Software-ausstattung des Auftraggebers sind erfüllt.

   c) Der Kunde erkennt an, dass ihm an Updates, Korrekturen und Verbesserungen der für ihn lizenzierten Software keine weitergehenden als die im Software-Lizenzvertrag vereinbarten Rechte zustehen.

   d) Der Kunde benennt TRUMPF einen Mitarbeiter als Systemverantwortlichen.

4. Der Kunde hat sicherzustellen, dass keine Viren auf TRUMPF-IT-Systeme übertragen werden. Sollten Viren beim Kunden auftreten, die die Tätigkeit von TRUMPF im Rahmen des Teleservice (siehe Ziffer II., Absatz 3.) beeinträchtigen oder in sonstiger Weise übertragen werden können, ist der Kunde zur unverzüglichen, möglichst schriftlichen Mitteilung an TRUMPF verpflichtet. Falls TRUMPF durch die Übertragung von Viren aus dem Bereich des Kunden Schäden erleidet, ist der Kunde zum Ersatz dieser Schäden verpflichtet, es sei denn, dass ihm kein Verschulden zur Last fällt.

II. Leistungsbestandteile „TruTops Classic“, „TruTops Boost“, „TruTops Weld“, „Programming Tube“

1. Diese Servicevereinbarungen beinhalten

   - Telefonsupport inklusive Rückrufservice,
   - Online-Ferndiagnose über das in TruTops Classic und TruTops Boost sowie in Oseon integrierte „Teleservice-System“
   - Download der jeweils aktuellen Hauptversion über MyTRUMPF
   - Vergünstigte Servicekonditionen für Software-Installationen
   - Priorisierung von Anfragen des Kunden
   - Nachlieferung von Medien
   - Lizenzänderungen

2. Leistungsumfang „Telefonsupport inkl. Rückrufservice“:

   Telefonische Unterstützung bei der Störungsbehebung, Bedienung und Anwendung durch speziell ausgebildete TRUMPF Softwaretechniker. Es gelten die gewöhnlichen Ansprechzeiten des Technischen Kundendienstes: Montag bis Freitag von 07:30 Uhr bis 17:30 Uhr; Feiertage ausgenommen.

3. Leistungsumfang „**Online-Ferndiagnose**“:

   3.1. Diagnose und Beseitigung von Fehlern der TRUMPF Programmiersoftware und Unterstützung und Vorbereitung von Serviceeinsätzen innerhalb der gewöhnlichen Ansprechzeiten, soweit dies mit Hilfe des in TruTops integrierten Teleservice-Systems möglich ist.

   3.2. Im Einzelfall werden folgende Zugriffs- und Eingriffsmöglichkeiten genutzt:

   a) Fernsteuerung

   Die Fernsteuerung erlaubt den Zugriff auf die Anwendungen und das Betriebssystem des kundenseitigen Programmierrechners. Sie dient zur Unterstützung des kundenseitigen Programmierers bei Bedienungs- und Eingabefehlern.

   b) Datenübertragung

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

   c) Dialogmodus

   Falls keine telefonische Sprechverbindung besteht, kann über den integrierten Dialogmodus („Chat-Funktion“) der Teleservice-Software kommuniziert werden.

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

4. Leistungsumfang „**Download der jeweils aktuellen Hauptversion**“:

   Solange das Produkt weiterentwickelt wird, hat der Kunde Anspruch auf die Lieferung der jeweils aktuellen Hauptversion.

   Der Kunde kann jeweils die aktuelle Hauptversion als Download über MyTRUMPF beziehen (Registrierung/Anmeldung MyTRUMPF notwendig)

   Für die jeweils aktuelle Hauptversion wird generell eine elektronische Dokumentation zur Verfügung gestellt.

5 Leistungsumfang „**Vergünstigte Servicekonditionen Installationen“**:

   Der Stundensatz für (Vor-Ort- oder Remote-) Software-Installationen durch TRUMPF Techniker ist vergünstigt. Zudem ist die telefonische Unterstützung bei den Installationen einer neuen Hauptversion in den ersten 60 Minuten kostenlos.

6. Leistungsumfang „**Priorisierung von Anfragen des Kunden“**:

   Anfragen des Kunden werden gegenüber Anfragen von Kunden ohne Servicevereinbarung priorisiert und schnellstmöglich von einem TRUMPF Service-Spezialisten bearbeitet.

7. Leistungsumfang **„Nachlieferung von Medien“** (MyTRUMPF oder Downloadlink per E-Mail)

   Medien werden bei Verlust kostenfrei nachgeliefert – ausgenommen WIBU-Dongle.

8. Leistungsumfang **„Lizenzänderungen“**

   Lizenzänderungen (Lizenzzusammenführungen, Lizenzumzüge sowie Reaktivierung verloren gegangener Lizenzen) sind enthalten.

III. Leistungsbestandteile „Oseon S“ und „Software S“

1. Die Servicevereinbarungen „S“ beinhalten folgende Leistungsbestandteile:
   - Installation der jeweils aktuellen Hauptversion nach Bedarf und separater Berechnung der Installationsdienstleistungen (siehe Ziffer III, 2)
   - Vergünstigte Servicekonditionen für Software-Installationen (siehe Ziffer II. 5.),
   - Priorisierung von Anfragen des Kunden (siehe Ziffer II. 6.),
   - Lizenzänderungen (siehe Ziffer II. 8.).
2. Leistungsumfang „Installation der jeweils aktuellen Hauptversion nach Bedarf“:

   Die jeweils aktuelle Hauptversion wird im Software-System des Kunden nur nach separater Beauftragung installiert. Der Umfang der Installationsdienstleistungen wird individuell vereinbart und nach Aufwand berechnet. Die Installation darf vom Kunden nicht eigenständig durchgeführt werden, sondern muss durch TRUMPF Servicetechniker vorgenommen werden.

IV. Leistungsbestandteile „Oseon M“ und “Software M“

1. Die Servicevereinbarungen „M“ beinhalten folgende Leistungsbestandteile:
   - sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung „S“
   - Installation der jeweils aktuellen Hauptversion alle 2 Jahre per Remote
2. Leistungsumfang „Installation der jeweils aktuellen Hauptversion alle 2 Jahre“:

   2.1. Die jeweils aktuelle Hauptversion wird durch den TRUMPF TruTops Service beim Kunden per Remote in möglichst regelmäßigen Zeitabständen (einmal in 2 Jahren) innerhalb der normalen Arbeitszeit werktags (außer samstags) installiert. Die Installation darf vom Kunden nicht eigenständig durchgeführt werden, sondern muss durch TRUMPF Servicetechniker vorgenommen werden. Die Installationstermine werden zwischen dem Kunden und TRUMPF in der Regel mindestens vier Wochen vor dem gewünschten Datum vereinbart. Grundsätzlich strebt TRUMPF an, Terminwünsche des Kunden zu realisieren.

   2.2 Während der Dauer der Installation müssen TRUMPF Servicemitarbeiter frei über das System verfügen können. Arbeitszeit eventuelle Reisezeit und Spesen sind in dem Leistungsbestandteil für Remoteinstallationen enthalten. Es entstehen keine weiteren Kosten für die Installation, sofern der Kunde sämtliche für eine reibungslose Installation erforderlichen Voraussetzungen geschaffen hat, die in seinen Verantwortungsbereich fallen. Die nach der Erfahrung von TRUMPF erforderlichen allgemeinen Anforderungen an eine reibungslose Installation wird TRUMPF dem Kunden rechtzeitig vor dem Installationstermin mitteilen. Für Installationen vor Ort fällt eine weitere Pauschale an, wenn nicht mit der Servicevereinbarung bereits erworben.

   2.3. Im Rahmen der Installation erfolgt eine kurze Grundeinweisung in die neuen Software-Funktionen. Es erfolgt keine vollständige Schulung. Diese kann über das TRUMPF Schulungszentrum in Anspruch genommen werden.

   2.4. In der Installation sind keine Schnittstellenanpassungen und Serverumzüge enthalten. Diese Arbeiten müssen gesondert beauftragt und terminiert werden.

   2.5. Es kann zu Freigaben neuerer Softwareversionen nach der Installation kommen. Wünscht der Kunde daraufhin eine weitere Update-Installation innerhalb des 2-jährlichen Zyklus, wird der Installationsaufwand gemäß den geltenden Preisen in Rechnung gestellt.

   2.6. TRUMPF behält sich vor, Installationen soweit möglich via Online-Fernzugang durchzuführen. Aufgrund der Abhängigkeiten zwischen Oseon und den restlichen Softwareprodukten werden immer die aufeinander abgestimmten und freigegebenen Versionen verwendet. Die Abhängigkeiten und Versionskompatibilitäten werden vom TRUMPF Servicetechniker geprüft und bei Bedarf besprochen. Etwa erforderlicher Mehraufwand bei der Installation wird dem Kunden gemäß den geltenden Preisen in Rechnung gestellt.

   2.7. Die Beratung und Unterstützung sowie die Beseitigung von Fehlern und Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch, Eingriffe Dritter, höhere Gewalt u. ä. entstanden sind, sind im Leistungsumfang der Vereinbarung nicht enthalten. Diese Aufwendungen werden separat in Rechnung gestellt.

V. Leistungsbestandteile „Oseon L“ und “Software L“

1. Die Servicevereinbarungen „L“ beinhalten folgende Leistungsbestandteile:
   - sämtliche Leistungsbestandteile der Servicevereinbarung „M“, zusätzlich:
   - Installation der jeweils aktuellen Hauptversion pro Jahr per Remote
2. Leistungsumfang „Installation der jeweils aktuellen Hauptversion pro Jahr“: Wie oben Ziffer IV. Absätze 2.1. bis 2.7., mit dem Unterschied einer Installation pro Jahr statt einer Installation alle 2 Jahre.

VI. Preise

1. Die Kosten der beschriebenen Leistungen werden durch eine jährliche Pauschale abgedeckt. Die Pauschale gilt für die vereinbarte Anzahl der Arbeitsplatz-Lizenzen. Ändert sich diese Anzahl, wird eine entsprechende Anpassung von TRUMPF vorgenommen. Bei den Servicevereinbarungen „Oseon L“ und „Software L“ sind mit der Pauschale alle innerhalb von 1 Jahr anfallenden Arbeitszeitkosten per Remote Installation abgegolten. Für die Servicevereinbarungen „Oseon M“ und „Software M“ gilt dasselbe für die innerhalb von 2 Jahren anfallenden Arbeitszeitkosten per Remote.
2. Zusätzlich erbrachte Leistungen werden nach den zum Zeitpunkt der Leistungserbringung gültigen Bedingungen berechnet.
3. Die Pauschale wird erstmals bei Abschluss der Servicevereinbarung und danach einmal jährlich in Rechnung gestellt.

VII. Vertragsdauer und Preisanpassung

1. Die Mindestlaufzeit bei Oseon SV und Erstkernen beträgt ein Jahr. Bei Kauf von Folgekerne/weiteren Benutzerlizenzen innerhalb der Vertragslaufzeit der Oseon SV bzw. Erstkerns bis zu 12 Monate. Wird nichts anderes vereinbart, so verlängert sich die Laufzeit jeweils automatisch um ein weiteres Jahr. Jede Servicevereinbarung kann von beiden Seiten ohne Angabe von Gründen unter Einhaltung einer Frist von 30 Tagen zum Ende der Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt werden. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt hiervon unberührt.
2. TRUMPF ist berechtigt, eine Anpassung der Jahrespauschale mit Wirkung ab einem neuen Vertragsjahr vorzunehmen. Die Anpassung wird nur wirksam, wenn sie dem Kunden mindestens 8 Wochen vor Beginn des neuen Vertragsjahres in Textform unter Hinweis auf die Möglichkeit des Kunden zur ordentlichen Kündigung gemäß vorstehendem Absatz 1. angekündigt wurde.

3. Wiedereinstiegsgebühr

4. Es wird darauf hingewiesen, dass bei einem Wiedereinstieg in eine beendete Servicevereinbarung eine einmalige Gebühr („Wiedereinstiegsgebühr“) fällig wird. Diese hängt unter anderem von der Art der Servicevereinbarung gemäß Ziffer I.1, der Anzahl der Lizenzen, der Jahre ohne eine Servicevereinbarung sowie eines ggf. notwendigen Technikereinsatzes ab. Die konkrete Höhe und die Fälligkeit der Wiedereinstiegsgebühr sind dem gesonderten Angebot auf Abschluss einer neuen Servicevereinbarung zu entnehmen. Bei einer Unterbrechung von mehreren Hauptversionen, kann eine

Wiederaufnahme in die Servicevereinbarung nicht mehr zugesichert werden. Der Dienst Analytics von Oseon steht ohne Servicevereinbarung nicht zur Verfügung.