

Allgemeine Geschäftsbedingungen der Gietz AG zur Erbringung von Dienstleistungen im Bereich der Fernwartung und der my.gietz-Dienste

1 Einleitung

Die Gietz AG, Mooswiesstrasse 20, 9200 Gossau, Schweiz, (nachstehend „Gietz“) erbringt Dienstleistungen im Bereich Fernwartung und my.gietz-Dienste für die von Gietz gelieferten Maschinen und Anlagen. Gietz bietet insoweit ihren Kunden Unterstützung und Hilfestellung bei Installationen, Wartungen und Störungsbehebungen sowie bei Dokumentation der Maschinen und Anlagen und deren Zustand. Dies erfolgt in der Regel über die Service-, Aftersales- und Entwicklungs-Bereiche der Gietz. Hierzu besteht die Möglichkeit zur Nutzung der Fernwartung per Software.

Auf diese Vertragsbeziehungen finden vorliegende Allgemeine Geschäftsbedingungen im Bereich der Fernwartung und my.gietz-Dienste der Gietz Anwendung.

2 Gegenstand der AGB

Gegenstand dieser AGB sind zum einen die Fernwartungsleistungen bezogen auf die Software für den Betrieb von Maschinen und Anlagen der Gietz (nachfolgend Gietz-Software genannt) auf den IT-Systemen der Kunden in der/den zum Zeitpunkt der Fernwartung vorgefundenen Konfiguration/en und zum anderen die my.gietz-Dienste bezogen auf die Webplattform und die Datenspeicherung von Maschinenzustandsinformationen. Hierbei verwendet Gietz Fernwartungs-Software und -Hardware (nachfolgend Fernwartungssystem genannt) und Web- und Cloud-Technologien (nachfolgend my.gietz-Diensten genannt) nach allgemein anerkannten Regeln der Technik.

Die Voraussetzungen und Informationen sowie eine Verfahrensbeschreibung zum Fernwartungssystem und zu my.gietz-Diensten sind in der separaten Fernwartungsdokumentation bzw. my.gietz-Dokumentation, jeweils auf den aktuellen Stand, zu finden.

Gietz stellt das Fernwartungssystem gemäss Auftragsbestätigung auf der für den Betrieb der Gietz-Software vorgesehenen Maschine oder Anlage zur Verfügung. Der Umfang der my.gietz-Dienste wird auftragsspezifisch konfiguriert und die Dienste entsprechend zugänglich gemacht.

3 Leistungen und Vergütung

Die Fernwartungsdienste und die my.gietz-Dienste erfolgen im jeweiligen, mit dem Kunden separat vereinbarten Leistungsumfang.

3.1 Fernwartung

Gietz kann per Internetverbindung mit Hilfe des Fernwartungssystems die Gietz-Software fernwarten.

Der Fernwartungsservice umfasst:

- Unterstützung und Hilfeleistung bei der Installation und Konfiguration der Gietz-Software
- Unterstützung bei Problemen in der Gietz-Software
- Analyse von Fehlersituationen und Ablaufstörungen der Maschine und Gietz-Software
- Analyse von aktuellen und historischen Maschinenzustandsdaten
- Suche nach möglichen technischen Fehlerursachen

Die Fernwartungsleistungen werden im Kundenauftrag erbracht und stellen eine zusätzliche Dienstleistung gemäss Preis-/Leistungsverzeichnis für den Kunden dar.

Im Rahmen der Fernwartungssitzung ist ein Zugriff auf alle Systembereiche der Gietz-Maschine oder -Anlage möglich.

3.2 my.gietz-Dienste

Gietz bietet eine Web-Plattform für unterstützende Informationen zur Maschine des Kunden an.

Die my.gietz-Dienste umfassen:

- Ersatzteilkatalog inkl. Komponentendarstellungen und Zeichnungen
- Zugriff zu maschinenspezifischen Dokumentationen wie Betriebsanleitungen, Schemata, Wartungsdokumenten, Schulungsunterlagen, etc.
- Visualisierung von Industrie 4.0 Daten als historische Maschineninformationen und -leistungsdaten
- Zugriff auf und Nutzung von ILLUCODE, einer Folienverbrauchsoptimierungssoftware, die anhand von PDF-Dateien den optimalen Folienbedarf und die optimale Maschineneinstellung berechnet

Die my.gietz-Dienste können, je nach Nutzungsvertrag, nur in einzelnen Punkten verfügbar, teilweise kostenpflichtig und zeitlich begrenzt sein.

4 Zeitraum der Leistung

Gietz erbringt vorgenannte Leistungen zur Fernwartung innerhalb der üblichen Geschäftszeiten der Gietz oder nach gesonderter Vereinbarung.

Die my.gietz-Dienste sind als Web-Plattform üblicherweise rund um die Uhr verfügbar. Abweichungen können sich bei Wartungen, technischen Störungen o.ä. ergeben.

5 Pflichten des Kunden

5.1 Fernwartung

Zur Fehleranalyse durch die Gietz hat der Kunde den Fehler oder eine auftretende Störung möglichst genau dem Mitarbeiter der Gietz zu beschreiben. Insbesondere bei der Feststellung und Eingrenzung sowie der Beseitigung von Fehlern hat der Kunde sich an die Anweisungen von Gietz zu halten.

Auftretende Mängel hat der Kunde der Gietz unverzüglich mitzuteilen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Massnahmen zur Feststellung und zur Dokumentation der Fehler.

Dem Kunden obliegt die Verantwortung für eine aktuelle Datensicherung, insbesondere der Maschineneinstellungen und Rezeptdaten, in geeigneter Form, die eine zeitnahe und wirtschaftlich angemessene Reproduzierung der Daten gewährleistet.

Erlangt ein Mitarbeiter der Gietz im Verlauf einer Fernwartungssitzung Kenntnis von Passwörtern des Kunden, so sind diese durch den Kunden unmittelbar nach Abschluss der Fernwartung zu ändern. Gleiches gilt auch, wenn davon auszugehen ist, dass Passwörter mit hinreichender Wahrscheinlichkeit bekannt geworden sind.

Der Kunde hat die Wartungsaktivitäten der Gietz während der Dauer der Fernwartungssitzung zu beobachten und muss die Mitarbeiter der Gietz darauf hinweisen, wenn Tätigkeiten durchgeführt werden, die gegen die Richtlinien des Kunden verstossen.

5.2 my.gietz-Dienste

Der Kunde ist verpflichtet, die Zugangsdaten zu den my.gietz-Diensten und den Inhalten sicher und zugriffsgeschützt aufzubewahren.

Zur Visualisierung von historischen Maschineninformationen und -leistungsdaten ist vom Kunden die unterbrechungsfreie Übermittlung dieser Daten auf die geschützten Datenspeicher für die my.gietz-Dienste sicherzustellen, um die Nutzung und der Zustand der Maschine beobachten zu können.



since 1892

Gietz AG
Mooswiesstrasse 20 | 9200 Gossau | Switzerland
+41 71 388 22 22 | info@gietz.ch | www.gietz.ch

5.3 Sicherheit der Übertragungsleitung

Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass innerhalb der vom Kunden verantworteten Netzwerkinfrastruktur eine gesicherte Übertragung stattfindet, mit der eine im Hinblick auf den Schutzbedarf ausreichende Absicherung gewährleistet wird.

Der Kunde hat weiterhin dafür zu sorgen, dass für die von Gietz bereitgestellten Systeme lediglich die zum Zweck der Wartung notwendigen Zugriffsrechte auf andere vom Kunden verantwortete Systeme (bspw. ERP, MES) eingerichtet worden sind (Need-to-know-Prinzip). Dazu zählt auch, dass für die internen Zugriffe auf andere vom Kunden verantwortete Systeme lediglich nicht mit Administrationsrechten ausgestattete Benutzer zum Einsatz kommen.

6 Geheimhaltungspflicht der Gietz AG

Gietz wird sämtliche ihr auf Grund der Durchführung der Vereinbarung bekannt gewordenen vertraulichen Informationen, wie betrieblichen Abläufe, sonstigen Betriebs- und Geschäftsgeheimnisse und Passwörter des Kunden, streng vertraulich behandeln. Vertrauliche Informationen sind alle Informationen und Daten, die Gietz durch den Kunden im Rahmen der seitens Gietz erbrachten Dienstleistungen offengelegt oder zugänglich gemacht werden.

Gietz gewährleistet, dass es den mit der Bearbeitung der Daten des Kunden befassten Mitarbeitern und anderen für Gietz tätigen Personen untersagt ist, die Daten weiterzugeben oder ausserhalb der genannten Zwecken zu bearbeiten oder zu verwenden. Ferner gewährleistet Gietz, dass sich die zur Bearbeitung der Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen.

Zudem werden vertrauliche Informationen durch angemessene technische, organisatorische und rechtliche Massnahmen gegen unbefugten Zugang und Kenntnisnahme geschützt. Gietz wendet dabei diejenige Sorgfalt an, die sie zum Schutz eigener vertraulicher Informationen gleicher Art anzuwenden pflegt, mindestens jedoch die verkehrsübliche Sorgfalt.

6.1 Daten in Bezug auf ILLUCODE

Zur Nutzung der Software werden Daten verarbeitet:

- PDF-Dateien von Präge-/Druckarbeiten
- Prägemaschineneinstellungen wie Maschinentyp, Ausstattung, Leistungsmerkmale, etc.
- Kaufmännische Parameter von Stundensätzen, Materialpreisen, etc.

Zur Erfüllung der vertraglichen Verpflichtungen und zur Bereitstellung des Funktionsumfangs von ILLUCODE werden die erforderlichen Daten an den SAAS-Anbieter, die Firma ILLUCODE GmbH, übermittelt:

Illucode GmbH
Attergaustrasse 82
AT – 4880 St. Georgen im Attergau
<https://illucode.at>
email@illucode.at

Die Illucode GmbH verpflichtet sich, die Datenschutzgrundsätze und -regeln einzuhalten, die in dieser AGB festgelegt sind. Die Illucode GmbH wird die entsprechenden Datenschutzmassnahmen umsetzen und sicherstellen, dass alle Verarbeitungsvorgänge im Einklang mit diesen Grundsätzen und Regeln erfolgen.

Die Datenbank für Produkte und Maschinen werden regelmässige Back-ups durchgeführt.

Transaktionsdaten und Logfiles werden zur Sicherstellung der Serviceleistung drei Monate lang gespeichert und danach gelöscht.

Im Falle der Beendigung des Vertrags besteht kein Zugriff mehr auf die Produkt- und Maschinenkonfiguration. Diese wird drei Monate nach Beendigung des Vertrags gelöscht. Um Missbrauch zu vermeiden können Serverdaten stichprobenartig oder systematisch auf Plausibilität überprüft werden.

7 Nutzungsrechte an Industrie 4.0 Daten

Der Kunde räumt Gietz das einfache, nicht ausschliessliche, räumlich und zeitlich unbeschränkte, nicht übertragbare Recht ein, die von ihm im Rahmen seiner Nutzung der my.gietz-Dienste eingestellten Daten, einschliesslich der jeweiligen Metadaten („Industrie 4.0 Daten“), zu dem Zweck zu nutzen, die Daten in den my.gietz-Diensten zu visualisieren, den Kundensupport und die Wartungsplanung zu unterstützen und die Weiterentwicklung der Produkte zu fördern.

Das Nutzungsrecht des Kunden an den eingestellten Industrie 4.0-Daten und damit verbundenen Dienstleistungen ist befristet auf die Vertragslaufzeit.

Im Rahmen der Industrie 4.0-Daten werden Maschinendaten bearbeitet. Es obliegt dem Kunden keine personalisierten Zugangs-Logins für diese Systemnutzungen zu vergeben.

8 Urheberrechte und sonstige Schutzrechte

Bestehende Urheberrechte und sonstige Schutzrechte an der vertragsgegenständlichen Gietz-Software werden durch die Fernwartung oder die my.gietz-Dienste nicht berührt. Die bisherigen Regelungen, Urheber- und sonstige Schutzrechte bleiben weiter bestehen.

9 Haftung

Gietz haftet gegenüber der anderen Vertragspartei nur für direkte Schäden aus Vertragsverletzung, sofern diese auf grobe Fahrlässigkeit oder Absicht zurückzuführen sind. Die Haftung für Hilfspersonen ist im gesetzlich zulässigen Umfang ausgeschlossen. Die Gietz haftet nicht für solche Schäden, welche der Kunde durch zumutbare Massnahmen, insbesondere Programm- und Datensicherung, hätte verhindern können.

Sie haftet nicht für Mängel, die dadurch verursacht werden, dass vom Kunden von den Einsatzbedingungen der vertragsgegenständlichen Gietz-Software abgewichen wird. Dies umfasst auch etwaige Änderungen durch den Kunden oder von ihm beauftragten Dritten an der vertragsgegenständlichen Gietz-Software und der Maschine oder Anlage.

Ohne ausdrückliche Vereinbarung wird keine Zeitdauer und Menge der Speicherung der Daten garantiert.

Gietz haftet gegenüber dem Kunden oder Dritten in keiner Weise für irgendwelche direkten oder indirekten Schäden, Verluste, Forderungen oder Kosten und dergleichen, insbesondere nicht für Mehraufwendungen, Schäden aus Betriebsunterbrüchen, Datenverlust und Folgeschäden wie entgangenem Gewinn, Beschaffung von Ersatzsoftware oder Dienstleistungen, nicht realisierten Einsparungen oder Ansprüchen Dritter, die aufgrund der Benutzung oder der Unmöglichkeit, das Fernwartungssystem oder die Plattform my.gietz zu benutzen (bspw. infolge ausgefallener Datenleitungen oder defekter technischer Geräte beim Kunden oder Datenverluste beim Kunden, usw.), entstehen. Dasselbe gilt bei fehlender Übermittlung oder Verlust von Daten aller Art im Rahmen der my.gietz-Dienste. Diese Ausschlüsse gelten nicht für Schäden, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von Gietz verursacht wurden.

Gietz haftet nicht, wenn die Erbringung der vertraglich vereinbarten Leistung infolge höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder unmöglich ist. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturereignisse von besonderer Intensität (bspw. Lawinen, Überschwemmungen, Erdbeben usw.), kriegerische Ereignisse, Pandemien, Aufruhr,



since 1892

Gietz AG
Mooswiesstrasse 20 | 9200 Gossau | Switzerland
+41 71 388 22 22 | info@gietz.ch | www.gietz.ch

unvorhersehbare behördliche Restriktionen usw. Sofern Gietz deswegen seinen vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen kann, wird die Vertragserfüllung dem eingetretenen Ereignis entsprechend hinausgeschoben.

Der Kunde garantiert die Richtigkeit der durch ihn gemachten Angaben im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss und den seitens Gietz zu erbringenden Leistungen. Der Kunde haftet gegenüber Gietz für solche Schäden, die sich direkt oder indirekt aus falschen Angaben ergeben.

Gietz übernimmt darüber hinaus keine Haftung im Zusammenhang mit datenschutzrechtlichen Haftungstatbeständen aus den jeweils anwendbaren datenschutzrechtlichen Vorschriften, sofern es sich um Vorgänge ausserhalb ihres eigenen Verantwortungsbereichs handelt.

10 Sicherheit und Nachweis der Authentizität der Kontaktpartner

Der Nachweis der Authentizität des Kunden wird dadurch erreicht, dass dieser beim Verbindungsaufbau sowohl beim Fernwartungssystem durch eine eigene direkte VPN-Verbindung mit eindeutiger Hardware-Kennung als auch beim my.gietz-Datenübertragungssystem durch eine eindeutige Hardware-Kennung sichergestellt wird. Nur nach eindeutiger Hardware-Identifizierung wird eine Kommunikation zwischen beiden Teilnehmern über das Internet hergestellt; die Übertragung der Daten erfolgt verschlüsselt.

Der Kunde informiert die Gietz unverzüglich, sofern er Fehler oder Unregelmässigkeiten feststellt, die bei der Fernwartung oder den my.gietz-Diensten aufgetreten sind oder die einen Zugriff durch Unbefugte möglich machen.

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Sicherung aller Daten auf der Maschine.

11 Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich, die Bestimmungen der jeweils anwendbaren gesetzlichen Datenschutzvorschriften einzuhalten. Eine Bearbeitung von Personendaten erfolgt nur für den Zweck und Umfang, in dem dies für die Erfüllung und Durchführung des Vertrags erforderlich ist. Die Vertragsparteien haften im gesetzlichen Umfang für die Einhaltung ihrer eigenen Datenschutz- und Geheimhaltungsverpflichtungen. Jede Partei haftet dabei für die Einhaltung der Datenschutz- und Geheimhaltungsverpflichtungen in ihrer eigenen Sphäre. Der Kunde hat insbesondere sicherzustellen, dass die Bearbeitung und Nutzung von Personendaten auf seinen IT-Systemen unter Beachtung der jeweils gültigen Datenschutzvorschriften erfolgt und auch die für die Kundenseite ggf. besonders geltenden Datenschutzvorschriften umzusetzen.

Gegenstand der zugrundeliegenden Vereinbarung sind Fernwartungsdienstleistungen bezogen auf die Software zum Betrieb von Maschinen und Anlagen der Gietz sowie Dienstleistungen betreffend Maschinenzustandsinformationen über die Applikation my.gietz. Sofern Personendaten im Zusammenhang mit der vorgenannten Kerntätigkeit betroffen sein sollten, handelt es sich dabei üblicherweise um Zugangs-

oder Benutzerdaten. Deren Verwendung wird nach dem Verständnis der Vertragsparteien lediglich als Hilfstätigkeit zur Erfüllung des eigentlichen Vertragszwecks (Fernwartungsdienstleistungen und Dienstleistungen betreffend Maschinenzustandsinformationen) verstanden.

Wenn die Zulässigkeit der Dienste offensichtlich nicht gegeben ist, wird Gietz den Kunden darauf hinweisen. Gietz hat die von ihr mit der Fernwartung betrauten Mitarbeiter zur Einhaltung von Datenschutz und Geheimhaltung verpflichtet und über die Konsequenzen eines Daten- und Geheimnismissbrauchs belehrt.

Gietz ist verpflichtet, Personendaten, die sie bei der Leistungserbringung erhalten hat, unverzüglich nach dem Abschluss der Leistungserbringung zu löschen. Ausgenommen ist die Protokollierung der Leistungserbringung selbst.

Gietz verpflichtet sich, solche Kenntnisse oder Informationen, die sie und ihre Mitarbeitenden im Zusammenhang mit der Fernwartung beim oder vom Kunden erhält, über die vorstehenden Zwecke der Leistungserbringung hinaus in keiner Weise für sich selbst oder für Dritte weiter zu bearbeiten und/oder zu nutzen.

12 Zustandekommen und Beendigung der Vereinbarung

Die Vereinbarung über die Erbringung von Dienstleistungen der Gietz im Bereich der Fernwartung und der my.gietz-Dienste kommt zwischen dem Kunden und der Gietz mit der Herstellung der Verbindung zwischen der Maschine im IT-System des Kunden und dem Fernwartungssystem bzw. dem my.gietz-System der Gietz zustande. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde die Maschine oder Anlage mit dem Fernwartungssystem bzw. dem my.gietz-System bestellt oder nachgerüstet hat. Die Vereinbarung kann von jeder Partei unter Einhaltung von einer Frist von 90 Tagen auf das Ende jedes Kalendermonats schriftlich gekündigt werden.

13 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieser AGB ungültig oder undurchsetzbar sein oder werden, so bleiben die übrigen Vorschriften dieser AGB hiervon unberührt. Die Vertragsparteien verpflichten sich für diesen Fall die unwirksame Bestimmung durch eine zulässige wirksame Bestimmung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt.

14 Erfüllungsort und Gerichtsstand, anwendbares Recht

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist, vorbehaltlich zwingender Gerichtsstände, der Sitz der Gietz. Auf das Vertragsverhältnis findet ausschliesslich schweizerisches Recht Anwendung. Das Wiener Kaufrecht wird ausdrücklich ausgeschlossen.

15 Änderungen

Gietz behält sich eine Änderung der AGB vor. Der Kunde wird vorgängig schriftlich oder auf andere geeignete Weise informiert. Die jeweils gültige Version ist im Internet/Kundenkonto ersichtlich.

Stand Juli 2024

Ende der Vereinbarung