

- 1. Zweck der Fernwartung**

Bei der Fernwartung verbindet sich ein KEB Mitarbeiter über den Computer des Kunden auf die Maschine oder Anlage des Kunden und greift so auf diese zu. Auf diesem Wege besteht die Möglichkeit, eine Inbetriebnahme zu unterstützen, Fehler zu analysieren und Serviceleistungen zu erbringen.
- 2. Fernwartungen werden als Möglichkeit der Unterstützung angeboten.** Hierzu verbindet sich KEB wie oben beschrieben mit der Maschine oder Anlage des Kunden. Der Kunde hat die Verbindung freizugeben, ebenfalls sind weitere Kommunikationswege analog der verwendeten Software zur Verfügung zu stellen. Eine eigenständige Übernahme der Steuerung durch KEB ist ansonsten nicht möglich. Sofern die Steuerung für KEB freigegeben wird, hat der Kunde sicher zu stellen, dass der Maschinenverantwortliche oder dessen Vertreter während der gesamten Fernwartungssitzung vor dem Computer anwesend ist. Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit, die Übertragung der Steuerung zu beenden und ist hierzu erforderlichenfalls auch verpflichtet.
- 3. Stellt KEB im Wege der Fernwartung Fehlfunktionen fest, die eine Maßnahme erfordern,** unterstützt KEB den Kunden bei der Instandsetzung und Wartung, soweit KEB dies mit den in dem Vertrag beschriebenen telekommunikativen Mitteln möglich ist.
- 4. Kann die Anlage oder Maschine nicht oder nicht vollständig durch die Fernwartung instandgesetzt werden,** wird KEB den Kunden hierüber in Kenntnis setzen. KEB wird auf Wunsch des Kunden kostenpflichtige weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen erbringen.
- 5. KEB übernimmt die in dem mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrag aufgeführte Aufgabenbeschreibung.** KEB gibt weder eine Garantie dafür, dass durch die vertraglichen Leistungen sämtliche beabsichtigten Erfolge herbeigeführt werden können, noch für die Funktionsfähigkeit der Maschine oder Anlage.
- 6. Der Kunde stellt die Betriebs- und Verkehrssicherheit seiner Computer, der sonstigen IT-Infrastruktur und etwaiger hiermit verbundener Anlagen und Maschinen sicher.** Den Kunden treffen sämtliche Verkehrssicherungspflichten aus und im Zusammenhang mit der Durchführung von Fernwartungsleistungen durch KEB oder von KEB eingesetzten Dritten. Insbesondere hat der Kunde sicherzustellen, dass sich während der Fernwartung keine Personen im Gefahrenbereich einer über seinen Computer zu steuernden Anlage oder Maschine aufhalten und dass diese Anlage oder Maschine durch einen Notausschalter jederzeit ausgeschaltet werden kann.
- 7. Jede Partei ist auf der jeweils eigenen Seite für die Aufrechterhaltung und den Betrieb, einschließlich Kosten, des notwendigen Datenanschlusses verantwortlich.** Weiter ist der Kunde dafür verantwortlich, dass der Datenanschluss für die vorgesehene Kommunikation geeignet ist und dabei insbesondere über die notwendige Bandbreite verfügt. Ist der Datenanschluss gestört und kann KEB Daten nicht oder nur unzureichend empfangen, ist KEB von den Leistungen des Vertrages befreit. Dies gilt auch dann, wenn die Datenqualität es KEB nicht möglich macht, die Leistungen zu erbringen. KEB hat in diesem Falle den Kunden über eine erkennbare Störung des Datenanschlusses zu unterrichten.

8. Die Fernwartung basiert auf einer SSL gesicherten Verbindung, wobei für den Verbindungsaufbau besondere Software benötigt wird. Vor der Durchführung wird der Kunde über die technischen Voraussetzungen für die Fernwartung informiert. Der Kunde wird in diesem Rahmen einen entsprechenden Fragebogen ausfüllen. Der Kunde trägt die Verantwortung dafür, dass diese technischen Voraussetzungen für die Fernwartung auf seiner Seite erfüllt sind. Weiter ist der Kunde dafür verantwortlich, dass unter Nutzung der Fernwartung auch ein Zugriff und eine Steuerung der von ihm verwendeten Anlagen und Maschinen möglich ist.
9. Der Kunde akzeptiert, dass die Fernwartungsleistungen ausschließlich der Unterstützung von Mitarbeitern des Kunden vor Ort dienen. Im Rahmen der Fernwartung leistet KEB ausschließlich Unterstützung, indem Empfehlungen für konkrete Maßnahmen gegeben werden, die von Mitarbeitern des Kunden vorgenommen werden bzw. umzusetzen sind. Soweit Mitarbeiter von KEB die Empfehlungen unter Nutzung der Fernwartung selbst umsetzen, erfolgt die Umsetzung immer nur für den Kunden und in Abstimmung mit dem Kunden. Der Kunde bleibt verantwortlich für alle Maßnahmen, die über seinen Computer erfolgen, auch wenn Änderungen durch KEB vorgenommen werden. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, alle Empfehlungen und Tätigkeiten von KEB im Hinblick auf die Geeignetheit und Zweckmäßigkeit sowie unter Berücksichtigung möglicher Risiken zu überprüfen. Keinesfalls darf die Entscheidung über eine konkrete Tätigkeit oder eine einzelne Aktivität den Mitarbeitern von KEB überlassen oder eine Empfehlung von KEB ungeprüft übernommen werden.
10. KEB geht bei der Erbringung von Fernwartungsleistungen davon aus, dass immer die nachfolgend aufgeführten Annahmen zutreffend sind. Der Kunde garantiert insoweit die Richtigkeit dieser Annahmen zum Zeitpunkt der jeweiligen Erbringung der Fernwartungsleistungen.
 - a. Der Kunde hat alle Basisdaten mithilfe des Fragebogens „Angaben zur Vorbereitung einer Fernwartung“ (Anlage 1) dem KEB Service mitgeteilt.
 - b. Unmittelbar vor dem Beginn der Fernwartung sind sämtliche Daten, die im Rahmen der Fernwartung betroffen sein können, von dem Kunden gesichert worden.
 - c. Ein Zugriff auf und eine Kenntnisnahme von personenbezogenen Daten durch den KEB-Service ist im Zuge der Fernwartung ausgeschlossen. Die Verantwortung für den Schutz von personenbezogenen Daten von Mitarbeiter und Kunden des Kunden sowie von Geschäftsgeheimnissen des Kunden verbleibt alleine beim Kunden. Die gesamte Sitzung wird zu Kontroll- und Optimierungszwecken von KEB aufgezeichnet und gespeichert.
 - d. Alle Maschinen und Anlagen, auf die im Rahmen der Fernwartung zugegriffen werden kann, befinden sich während der Fernwartung nicht im produktiven Einsatz.
 - e. Im Umfeld von Maschinen und Anlagen, die über einen Computer des Kunden gesteuert werden können, halten sich keine Personen auf; selbst bei Fehlfunktionen und Fehlbedienungen ist eine Gefahr für Personen ausgeschlossen.
 - f. Sofern sich im Umfeld von Maschinen und Anlagen Gegenstände befinden, handelt es sich ausschließlich um Testmaterialien, deren Beschädigung oder Zerstörung einkalkuliert ist.
 - g. Mitarbeiter des Kunden kontrollieren fortlaufend jede Aktivität von KEB, die im Rahmen der Fernwartung erbracht wird; bei Risiken und Bedenken wird die Fernwartung sofort unterbrochen.
 - h. Bei „Safety-Funktionen“, insbesondere nach DIN EN 61508 und DIN EN ISO 13849-1, also insbesondere bei Sicherheitsbauteilen im Sinne der Maschinenrichtlinie, ist im Anschluss an die Fernwartung durch den Kunden festzustellen, ob eine neue Zertifizierung und/oder EG-Baumusterprüfung erforderlich ist.

11. Die Parteien sind sich darüber einig, dass eine hundertprozentige Sicherheit der Datenübertragung bei der Fernwartung nicht garantiert werden kann. Der Auftraggeber wird daher eine hinreichende Datensicherung vornehmen und sensible Daten vor dem Zugriff über die Fernwartungseinrichtungen schützen. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrensprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre. Im Übrigen gelten die Regelungen aus Ziffer 12 dieser Bedingungen.
12. Die Haftung von KEB aus jedem Rechtsgrund beschränkt sich auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit sowie die Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten. Vertragswesentlich ist eine Pflicht, die für die Erreichung des Vertragszwecks von wesentlicher Bedeutung ist, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags also überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertraut und vertrauen darf. Bei leicht fahrlässiger Verletzung vertragswesentlicher Pflichten beschränkt sich die Haftung von KEB auf den Ersatz des vorhersehbaren Schadens. Diese Haftungsbeschränkungen gelten nicht bei Arglist, der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, bei Verletzung einer Garantie und in Fällen des Produkthaftungsgesetzes.
13. Für die Rechtsbeziehungen zwischen KEB und dem Kunden im Zusammenhang mit Fernwartungsleistungen gelten ausschließlich diese Bedingungen. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden gelten nur insoweit, als KEB ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Den Umfang der Leistungen sind die beiderseitigen übereinstimmend schriftlichen Erklärungen maßgebend.