Servicebedingungen & Leistungsbeschreibungen SCM DACH V 0.13 Stand 18.05.2025

A. Allgemeines

A1. Für die Erbringung der Leistungen soll gelten:

-die vorliegenden SCM Group DACH Servicebedingungen sind (ebenso wie die AGB's) vertraglich integrale Bestandteile unserer Servicevereinbarungen/Serviceabonnements mit Laufzeit

-die jeweils gültigen Kostensätze für Serviceleistungen der SCM Group Deutschland GmbH für DE und AT, sowie die der SCM Schweiz AG für CH.

A2. Die nachstehenden Servicebedingungen und Konditionen treten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SCM Group Deutschland GmbH (inkl. SCM-AT), sowie der SCM Schweiz AG, in der Fassung vom September 2024 in Kraft.

A3. Preisaspekte: Es gelten die Regelungen des jeweiligen Vertragsdokuments.

A4. Akzeptanz: Zustimmung zu den Bedingungen: Durch die Nutzung des jeweiligen Services bestätigt der Kunde, dass er diese Bedingungen gelesen, verstanden und ihnen zustimmt hat.

Servicevereinbarungen mit Laufzeit (Service Abonnements bzw. Bundles)

B. Leistungsbeschreibung Remote-Support

Die nachfolgenden Leistungsbeschreibungen unter Abschnitt B gelten für reine Servicevereinbarungen für SCM-Wood Maschinen und Komponenten, soweit sie in den Servicevereinbarungen genannt sind und dort nichts Abweichendes geregelt ist.

B1. Definition des Remote Support

Der Remote-Support-Service umfasst sämtliche vom SCM-Team erbrachten Leistungen, die aus der Ferne und auf unterschiedlichen Kommunikationswegen durchgeführt werden können. Hierzu zählen unter anderem telefonische Beratung, E-Mail-Korrespondenz, Remote-Verbindungen zum PC der Maschine sowie alle vorbereitenden und analytischen internen Tätigkeiten, die zur Unterstützung dieser Leistungen notwendig sind, oder Planungen von Einsätzen.

B2. Verantwortlichkeiten des Kunden

2.1 Ausbildung und Kompetenz

Der Kunde erklärt in eigener Verantwortung, dass die Person, die die Dienstleistung in Anspruch nimmt, über die erforderliche Schulung im Umgang mit der Maschine verfügt und in der Lage ist, gegebenenfalls notwendige elektrische, mechanische und pneumatische Arbeiten fachgerecht durchzuführen.

Darüber hinaus werden angemessene Sprachkenntnisse vorausgesetzt.

2.2 Sicherheitsmaßnahmen

Der Kunde trägt die Verantwortung für die Implementierung und Aufrechterhaltung präventiver Maßnahmen, um jegliche Gefährdung von Personal und Eigentum während des Supportprozesses auszuschließen. Zudem ist der Kunde verpflichtet, die Sicherheitshinweise in der Betriebs- und Bedienungsanleitung der Anlage sowie die einschlägigen internationalen und nationalen Gesetze, (Industrie-)Normen und Richtlinien zu befolgen.

2.3 Besondere Aufsichtspflicht bei der Durchführung des Remote-Supports

In Fällen, in denen die Remote-Dienstleistung oder die von SCM durchzuführenden Arbeiten potenziell eine Gefährdung von Personen oder Sachwerten darstellen könnten, obliegt es dem Kunden, im Rahmen seiner Aufsichtspflicht eine Rückmeldung an das zuständige SCM-Supportpersonal zu geben, um sicherzustellen, dass die geplanten Maßnahmen gefahrlos umgesetzt werden können. Sollte eine solche Rückmeldung für alle relevanten Anlagen oder Anlagenteile vor Ort nicht möglich sein, ist der Kunde verpflichtet, eine zuverlässige Sicherung gegen Personen- und Sachschäden zu gewährleisten. **Der Kunde hat insbesondere durch geeignete Absperrmaßnahmen, Schutzeinrichtungen und Warnhinweise dafür Sorge zu tragen, dass während der Leistungserbringung vor Ort keine Gefährdung von Personen besteht.**

2.4 Mitwirkungspflicht bei Hilfestellung

Die kostenfreie Bereitstellung der für den Betrieb erforderlichen technischen Geräte, Telekommunikationsmittel sowie der Internetverbindung liegt in der Verantwortung des Auftraggebers, welcher ebenfalls die Kosten für die Datenübertragung trägt. Der Auftraggeber verpflichtet sich, die erforderlichen Zugangsdaten rechtzeitig zur Verfügung zu stellen und die entsprechenden Zugriffsrechte zu gewähren. **Ferner hat der Auftraggeber vor jeder Inanspruchnahme von Remote-Dienstleistungen vollständige und funktionsfähige Datensicherungen durchzuführen.** Auf Anfrage bietet der Auftragnehmer gegen Entgelt entsprechende Dienstleistungen an. Bei der Identifikation, Meldung und Beschreibung von Fehlern ist der Auftraggeber verpflichtet, die von SCM bereitgestellten Anweisungen zu befolgen. Der Auftraggeber hat zudem die Nutzung der im Hause SCM vorgesehenen Tools und Technologien zu unterstützen. Sollte dies nicht möglich sein, entfällt der Anspruch auf IT-gestützte Remote-Dienstleistungen, und etwaige damit verbundene Einschränkungen sind vom Auftraggeber zu akzeptieren. SCM behält sich das Recht vor, Mehraufwendungen, die aufgrund von Abweichungen vom Standardprozess entstehen, in Rechnung zu stellen.

Insbesondere bei der Nutzung von Premium-Optionen bestehen besondere Mitwirkungspflichten. Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen Defekt oder Störfall unverzüglich und wahrheitsgemäß auf dem vorgegebenen Weg und in der erforderlichen Detaillierung, entsprechend der Vorgehensweise im Gewährleistungszeitraum, dem Auftragnehmer zu melden. Dies bedeutet, dass der Auftraggeber die Störung fundiert über das „mySCM"-Portal zu melden hat und den vollständigen und wahrheitsgemäßen Bericht gemäß „Anlage Vorklärungsbedarf" zu dieser

Vereinbarung beizufügen. Die Meldung muss eine detaillierte Beschreibung des Fehlers sowie der Maßnahmen, die der Kunde bereits ergriffen hat, enthalten und die wesentlichen Antworten auf die dort gestellten Fragen umfassen. Verzögert sich die Bearbeitung aufgrund fehlerhafter, unvollständiger oder unwahrheitsgemäßer Informationen, so verschiebt sich der Startzeitpunkt der Reaktion um den Zeitraum der Verzögerung.

2.5 Premium Optionen immer aufbauend auf einer Basisdeckung

Die Premium-Optionen „Reaktion“ und „Servicefenster Erweiterung“ sind ausschließlich in Verbindung mit einem SMART-Vertrag verfügbar. Sie setzen somit den Abschluss von Remote- und Wartungsarbeiten voraus.

Der Kunde trägt zur Nutzung der Premium-Optionen wie folgt bei: Er setzt ausschließlich qualifiziertes Personal ein. Alle Wartungsarbeiten, sowohl vom Kunden als auch von Werkstechnikern, werden gemäß den Vorgaben des Herstellers durchgeführt. Zudem werden ausschließlich Originalteile von SCM verwendet.

B3. Datenschutz und Vertraulichkeit

3.1 Datenverwendung

Der Kunde und SCM bestätigen, dass alle Informationen und Daten, die im Rahmen des Remote Support oder Softwarewartungsservices ausgetauscht werden, ausschließlich für die Zwecke dieses Vertrags verwendet werden. Weitere Informationen sind den SCM-AGBs (Stand September 2024, § 19 Datenschutz) zu entnehmen.

3.2 Vertraulichkeit

Der Kunde und SCM verpflichten sich als Vertragspartner, keine vertraulichen Informationen oder Daten ohne vorherige Zustimmung an Dritte weiterzugeben, es sei denn, eine gesetzliche Verpflichtung erfordert dies.

B4. Grundlegende Regelungen

Die grundlegenden Bedingungen und Bestimmungen für Remote-Dienstleistungen sind den SCM-AGBs (Stand September 2024, § 20) zu entnehmen. SCM ist nicht verpflichtet, Remote-Dienstleistungen oder Software-Wartung durchzuführen und kann diese insbesondere aus wichtigen Gründen ablehnen. Ein solcher Grund kann vorliegen, wenn der Auftraggeber seinen Pflichten gemäß Artikel B.2 nicht nachkommt. Die Premium-Optionen gemäß dieser Vereinbarung sind derzeit ausschließlich für Standardprodukte von SCM verfügbar und werden nicht für „Sondermaschinen und Lösungen“ sowie für CMS- oder Superfici-Maschinen angeboten.

B5. Umfang der Dienstleistung

Einschränkungen des Dienstes: Der Remote-Support-Service umfasst ausschließlich die Diagnose, Fehlersuche und die Bereitstellung von Anleitungen aus der Ferne. Er schließt physische Reparaturen, den Austausch von Teilen sowie vor Ort erbrachte Dienstleistungen aus. Ebenso werden die Vorbereitung des Einsatzes und die Klärung des Ersatzteilbedarfs als Teil der Remote-Dienstleistung betrachtet.

B6. Beinhaltete Leistungen

6.1 Diagnostische Unterstützung

Unterstützung, bei der Identifizierung und Diagnose von Problemen mit der Maschine (Telefonisch, per Mail oder per Fernzugriff).

6.2 Anleitung zur Fehlersuche

Schritt-für-Schritt-Anweisungen zur Behebung festgestellter Probleme.

6.3 Software-Unterstützung

Hilfestellung bei softwarebezogenen Problemen und Konfigurationseinstellungen, sofern diese von einem SCM Liefergegenstand ausgehen und **nicht typischerweise Leistungsumfang eines Softwarewartungsvertrages sind** (siehe dazu Abschnitte 8.2.3 und F8.)

6.4 Fernanleitung

Anleitungen zur Fehlerbehebung und Eingrenzung sowie Anleitung in geringem Umfang, zum Betrieb und zur Wartung der Maschine per Fernwartung.

6.5 Dokumentation

Bereitstellung relevanter Handbücher, Leitfäden und Dokumentationen sowie Anleitung nach Bedarf.

6.6 Premium Option Softwarewartung (falls gewählt)

Mit der Premium Option Softwarewartung die in der Vereinbarung kostenpflichtig inkludiert ist, wird die allgemeine Wartung von Software nach Herstellervorgaben abgedeckt (für weitere Spezifikationen siehe B8.2.3).

6.7 Premium Option Reaktion (falls gewählt)

Mit der Premium Option Reaktion wird eine angestrebte Reaktionszeit kostenpflichtig in die Vereinbarung inkludiert. Für weitere Spezifikationen siehe 8.2.1.

6.8 Premium Option Servicefenster Erweiterung (falls gewählt)

Mit der Premium Option Servicefenster Erweiterung wird eine erweiterte Erreichbarkeitszeit kostenpflichtig in die Vereinbarung inkludiert. Für weitere Spezifikationen siehe B8.2.2.

B7. Ausgeschlossene Leistungen

7.1 Begrenzung der Durchführungsdauer

SCM behält sich vor, die Durchführungsdauer o.g. Leistungen pro Fall zu beschränken und andere Maßnahmen anstelle von Remote-Dienstleistungen nach eigenem Ermessen zu empfehlen. Dies kann z.B. ein Technikereinsatz oder eine Teiletausch-Empfehlung sein.

7.2 Ausschluss bei unbefugten Veränderungen:

Gehen Abweichungen auf Havarie, unsachgemäße Bedienung oder Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations- oder Umgebungsbedingungen oder Wartungsvorgaben, Auswirkungen äußerer Gewalt oder Verschmutzung oder durch kundenseitig geänderte Software bzw.

geänderter Softwareumgebung bzw. kundenseitig geänderter Paramater oder kundenseitig geänderter Hardware, zurück, die weder von SCM zu vertreten sind, noch ihre Ursache in der Funktionsweise des SCM Liefergegenstandes haben, ist SCM berechtigt die Ausführung von Remote Dienstleistungen abzulehnen und Alternativen zu empfehlen.

Die Umsetzung weitergehender Empfehlungen erfolgt erst nach separater kostenpflichtiger Beauftragung durch den Kunden.

7.3 Physische Reparaturen: Alle Reparaturen vor Ort oder der Austausch von Teilen.

7.4 Hardware-Ersatz: Lieferung oder Austausch von Hardwarekomponenten.

7.5 Dienstleistungen von und für Dritte: Koordinierung oder Einbeziehung von Dienstleistungen oder Produkten Dritter, die nicht von SCM bereitgestellt werden.

7.6 Vor-Ort-Besuche: Reisen oder Besuche vor Ort durch SCM-Personal.

7.7 Umfassende Schulung: Schulungen, die über eine grundlegende Anleitung gemäß B 6.4 hinausgehen und vertiefende Sitzungen erfordern. Diese können separat kostenpflichtig vom Kunden beauftragt werden.

7.8 Unterstützung bei der Installation von Maschinen oder Anlagen.

7.9 Falls die Option Servicefenster Erweiterung gewählt wurde, so gilt diese lediglich für Support Anfragen die über myPortal eingelastet wurden, die Bearbeitung von Ersatzteilanfragen ist aus organisatorischen Gründen nur im “Kern-Service-Zeiten” (siehe B 8.1) möglich.

7.10 Der Zugang zu einem direkten Ansprechpartner für Supportanfragen ist **nicht zugesagt**, da die Servicefallbearbeitung durch entsprechende “Fachteams” erfolgt und nur so eine angemessene Vertretungsregelung gewährleistet werden kann. Im Rahmen von Eskalationen stehen die Teamleiter des Auftragnehmers als Ansprechpartner in begrenztem Umfang zur Verfügung.

B8. Verfügbarkeit / Servicezeiten und Reaktionszeit (Standard und Premium Optionen)

8.1 Kern-Servicezeiten: Der Remote-Support-Service steht i.d.R. während der regulären Geschäftszeiten zur Verfügung, d. h. von Montag bis Freitag von 8.00 bis 17.00 Uhr.

Ausnahmen sind gesetzliche Feiertage an den jeweiligen Standorten des Auftragnehmers, Brückentage oder sonstige Betriebsschließungstage des Auftragnehmers.

8.2 Basis Reaktionszeit: SCM wird sich bemühen, Supportanfragen unter Jahresabonnement mit höherer Priorität zu bearbeiten. Die Antwortzeiten können jedoch je nach Komplexität des Problems und dem aktuellen Umfang der Supportanfragen variieren. Bei Einzelbeauftragung erfolgt die Bearbeitung nachrangig gegenüber Anfragen von Kunden die ein Jahresabonnement abgeschlossen haben.

8.2.1 Bei der Premium Option Reaktionszeit soll folgendes gelten:

Der Kunde meldet seinen Störfall über das my SCM Portal unter vollständiger Angabe des Störungsbildes und unter korrekter Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen sowie der wahrnehmbaren Symptome. Daneben muss die Meldung den Text “**Supportbedarf mit Reaktionszeit**” auf Kopfebene enthalten.

Je nach Verfügbarkeit wird der Auftragnehmer den Fall bewerten (hinsichtlich des Grades der Betriebsfähigkeit, der Auswirkung beim Auftraggeber und der gebotenen Dringlichkeit) und je nach den erkannten Bedingungen klären und bearbeiten. Es erfolgt eine dahingehende Abstimmung mit dem bei dem Kunden verantwortlichen und zuständigen Ansprechpartner.

Falls eine Lösung nicht per Fernwartung / Remote Support möglich ist, wird ein Technikereinsatztermin vereinbart.

Die angestrebte Reaktionszeit gilt für Fälle, die mit einem Stillstand der Maschine(n) oder Ausfall von Funktionen der Maschine(n), die zu einer um mindestens 50% reduzierten Produktionskapazität führen. Solche Fälle erhalten typischerweise Vorrang in der Bearbeitung, sofern keine Serviceanliegen anderer Kunden höherrangig einzuordnen sind.

Sind die Serviceanliegen des Kunden die höchstrangigen, so soll für den Rückruf bzw. die Kontaktaufnahme (Erst-Reaktion) durch SCM folgendes gelten:

Bei Einlastung des Serviceanliegens bis 11:30 Uhr, erfolgt die Erst-Reaktion am gleichen Tag.

Bei Einlastung des Serviceanliegens bis 17:00 Uhr, erfolgt die Erst-Reaktion am Folgetag.

Dies gilt für Mo bis Do., für den Freitag gilt der nächste Montag als Folgetag.

8.2.2 Bei der Premium Option Servicezeiten Erweiterung soll folgendes gelten:

Die Kern-Service-Zeiten für den Remote-Support (siehe B 8.1.) werden von Montag bis Freitag erweitert um die Zeitspanne von 17:00 Uhr bis 19:00 Uhr. Ausnahmen sind gesetzliche Feiertage an den jeweiligen Standorten des Auftragnehmers, Brückentage oder sonstige Betriebsschließungstage des Auftragnehmers.

Der Kunde meldet seinen Störfall über das my SCM Portal unter vollständiger Angabe des Störungsbildes und unter korrekter Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen sowie der wahrnehmbaren Symptome. Daneben muss die Meldung den Text “Supportbedarf mit erweiterter Servicezeit bis 19:00Uhr” auf Kopfebene enthalten. In dieser “Out-of Office hours” Zeitspanne wird der Auftragnehmer die Supportanfrage durch technisch qualifizierte Mitarbeiter vorklären und entscheiden, wann und wie die Bearbeitung des Falles erfolgen kann. Je nach

Verfügbarkeit wird der Auftragnehmer den Fall bewerten (hinsichtlich des Grades der Betriebsfähigkeit, der Auswirkung beim Auftraggeber und der gebotenen Dringlichkeit) und je nach den erkannten Bedingungen klären und bearbeiten. Es erfolgt eine dahingehende Abstimmung mit dem bei dem Kunden verantwortlichen und zuständigen Ansprechpartner.

Falls eine Lösung nicht per Fernwartung / Remote Support bis 19:00 Uhr möglich ist, wird am Folgetag ein Technikereinsatztermin vereinbart.

8.2.3 Für die Premium Option Softwarewartung (falls gewählt) soll folgendes gelten:

Grundleistungsbestandteil ist die Durchführung von definierten Datensicherungen. Ergänzt wird die Leistung durch **EINE** Anbindung an ein Fremdsystem (mit einem Aufwand von max. 6 Stunden Online Support). Zusätzlich inkludiert ist ein **Kontigent** Anwendungstechniker Support. Vorort mit max. 32 Stunden Arbeits- und Reisezeit. Die Leistungen werden durch erfahrene Software Support Spezialisten erbracht. Des Weiteren gelten die Punkte unter Abschnitt F8.

B9. Haftung und Gewährleistung

9.1 Begrenzung der Haftung: Grundlegend gilt § 12 der SCM AGBs vom September 2024. Bezüglich Remote Service weisen wir zusätzlich explizit daraufhin, dass der Auftragnehmer insbesondere keine Haftung übernimmt für fehlerhafte Datenleitungen, Datenbeschädigung (oder Datenmanipulation), Datenverlust, Übertragungsfehlern.

Ebenso haftet der Auftragnehmer nicht für Auswirkungen von Remote-Dienstleistungen verursacht durch unbefugte Veränderungen (B 7.2), Auswirkungen auf Fremdsoftware und Auswirkungen auf Anlagenteile, die nicht zum ursprünglichen SCM-Lieferumfang gehören, sowie Fehlverhalten des Auftraggebers.

9.2 Kein Unterbrechungsfreier Support:

Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, einen kontinuierlichen, ununterbrochenen

Betrieb des Remote Support zu gewährleisten. "Leistungs"-Eigenschaften oder "Verfügbarkeit" des Remote Support werden nicht zugesichert. Eine diesbezügliche

Haftung wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen. Auch bei größter Sorgfalt können Ausfallzeiten nicht ausgeschlossen werden.

9.3 Gewährleistungsausschluss: SCM stellt den Remote Support Service "wie besehen" ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gewährleistung der Marktgängigkeit oder der Eignung für einen bestimmten Zweck.

C. Definition des Inspektions- und Wartungsservice

C1. Beinhaltete Leistungen

Ist-Aufnahme und Zustandsbewertung

Auf Basis von Checklisten-basierten Sicht- und Funktionsprüfungen, die ggf. durch Messungen / Probeläufe ergänzt werden, erheben wir den Ist-Zustand der Maschine (n) gemäß Hersteller Standard-Prozeduren. Insbesondere bewerten und dokumentieren wir den Zustand und schätzen die Restlebensdauer der vom Hersteller definierten Verschleißteile ab. Daneben werden funktionskritische Baugruppen durchgesehen. Sofern an diesen offensichtliche Belastungs- bzw. Verschleiß,- oder Ausfallerscheinungen im eingebauten Zustand und im Rahmen des gegebenen Zeitbudgets erkennbar sind, werden diese identifiziert.

Wartung

Nach Herstellervorgaben werden zudem, gemäß Checklisten, definierte Justage bzw. Basis-Nachstellarbeiten (die im gegebenen Zeitbudget vorgesehen sind) durchgeführt. Soweit erforderlich erfolgt das Abschmieren von Aggregaten und beweglichen Teilen, die nicht von der Zentralschmierung abgedeckt sind. Sofern der Kunde die erforderlichen Original-Materialien zur Verfügung stellt, erfolgt das Nachfüllen / ergänzen von Verbrauchsmaterialien nach Herstellervorgabe.

Dokumentation und Handlungsempfehlungen

Die durchgeführten Tätigkeiten werden angemessen in einem Bericht dokumentiert.

Die bei der Durchführung o.g. Tätigkeiten erlangten Erkenntnisse werden angemessen dokumentiert und fließen in den Einsatzbericht ein.

Empfehlungen zum weiteren Vorgehen werden auf Basis des Erkannten ausgesprochen. Diese Empfehlungen können Handhabungs- und Bedienungshinweise sein, es können Anleitungen zum Vorgehen bei künftigen Kundenwartungen sein, oder es können erforderliche Reparaturmaßnahmen bzw. Austauschempfehlungen für Ersatz- und Verschleißteile sein.

Abschlussgespräch mit verbindlichen Umsetzungs-Vereinbarungen zu Folgemaßnahmen

Anhand des Einsatzberichtes werden die Ergebnisse mit den beim Kunden dafür verantwortlichen Personen durchgesprochen. Die Empfehlungen werden nach Dringlichkeit und Kritikalität im Hinblick auf Ausfallwahrscheinlichkeit bewertet und es werden Folgemaßnahmen sowie die. Durchführungsverantwortlichen festgelegt. Das Wartungsprotokoll wird vom Kunden unterzeichnet.

Die Leistungen werden an Regelarbeitstagen (Mo.-Fr.) und innerhalb der Regelarbeitszeiten (8:00 – 17:00 Uhr) durchgeführt. Detaillierte Spezifikationen (insbesondere die Sicht- und Funktionsprüfungsumfänge) können den in den SCM-Systemen hinterlegten Hersteller Checklisten entnommen werden (werden auf Anfrage bereitgestellt).

C2. Ausgeschlossene Leistungen

Über die Basis-Einstellarbeiten hinausgehende, hochwertige, aufwändige bzw. Spezial-Einstellarbeiten / Kalibrierungen (z.B. aufgrund von Maßdifferenzen, wie z.B. am 5-Achskopf), die nicht im gegebenen Zeitbudget vorgesehen sind.

Dem Auftraggeber ist klar, dass die hier definierten Inspektions- und Wartungsmaßnahmen nur dann ideale Auswirkung auf die Betriebsbereitschaft haben, wenn die notwendigen Originalschmiermittel und Verschleißteile vor-Ort, unter Berücksichtigung der empfohlenen Austausch Intervalle, verfügbar sind. Im Vorfeld des geplanten / terminierten Einsatzes empfiehlt der Auftragnehmer diese auf eigene Kosten zu bestellen und zum Einsatztermin verfügbar zu halten. Falls die Materialien nicht zum geplanten Termin verfügbar sind, tauscht der Kunde diese eigenständig und auf eigenes Risiko aus.

Durch den Auftraggeber zu verantwortenden Wartezeiten oder Zeiten für die Durchführung erforderlicher Auftraggeber-Reinigungen werden separat in Rechnung gestellt.

Reisezeiten und Reisekosten sind Leistungsbestandteil und werden daher nicht in Rechnung gestellt.

Sofern die Arbeiten außerhalb der Kern- / Regelarbeitszeiten des Auftragnehmers anfallen, können Zuschläge anfallen, die in Rechnung gestellt werden. Leistungen außerhalb der Regelarbeitstage des Auftragnehmers sind nicht abgedeckt, falls dies im Einzelfall erforderlich wird und möglich ist, fallen hierfür Zusatzkosten an.

Es besteht kein Anspruch auf die vollständige und korrekte Erkennung nicht offensichtlicher Belastungs- bzw. Verschleiß,- oder Ausfallerscheinungen an Bauteilen, die nicht explizit per Checkliste abgearbeitet werden.

Der Auftragnehmer lehnt jede Verantwortung für Schäden ab, die sich aus der nicht Umsetzung empfohlener Folgemaßnahmen durch den Kunden ergeben.

Die Umsetzung von Folgemaßnahmen des Auftragnehmers erfolgt erst nach separater kostenpflichtiger schriftlicher Beauftragung des Kunden.

C3. Verantwortlichkeiten/Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1 Vor und während der Arbeiten

Dem Auftragnehmer muss eine “Ressourcenschonende” verbindliche Vorplanung der Einsätze ermöglicht werden.

Verbindliche Terminabsprachen zu Zeiträumen mit hoher Verfügbarkeit geeigneter Ressourcen und hoher Planungszuverlässigkeit sind frühzeitig zu treffen.

Die Maschine(n) müssen vom Auftraggeber vor den geplanten / terminierten Einsätzen gereinigt werden und für dem vereinbarten Zeitraum uneingeschränkt zur Verfügung stehen.

Benötigte Original-Verschleißteile für den Tausch während der Wartung müssen durch den Kunden rechtzeitig bereitgestellt werden, diese Teile werden ihm bei Bedarf vom Auftragnehmer angeboten.

Ein evtl. entstehender Mehraufwand für den Austausch dieser Verschleißteile wird separat in Rechnung gestellt.

Der Kunde ist verantwortlich für ggf. entstehenden Verzug, falls eine solche Bestellung nicht rechtzeitig erfolgte.

3.2 Nach Absprache des Einsatzberichtes

Der Kunde muss den Einsatzbericht abzeichnen und rechtzeitig und sofern gewünscht, alle vom Kunden erforderlich erachteten Folgemaßnahmen beim Auftragnehmer beauftragen.

3.3 Während des Regelbetriebes

Die im Herstellerplan für den vorliegenden Vertrages angegebenen und vom technischen Personal bei jedem Besuch durchgeführten Tätigkeiten ersetzen oder ändern nicht die Ausführung **der notwendigen Wartungsaufgaben durch den Kunden**, die im Handbuch für die Nutzung und Wartung der Maschine des Eigentümers aufgeführt sind. Der Kunde ist verantwortlich für die regelmäßige Durchführung dieser Aufgaben gemäß Herstellervorgaben, ebenso ist er verantwortlich für die rechtzeitige Bestellung von Betriebsstoffen und oder Verschleißteilen.

3.4 Modalitäten für die Planung und Terminierung des Auftrags

3.4.1 Die definierten Leistungen sollen geplant und terminiert ausgeführt werden

Das Serviceteam des Auftragnehmers setzt sich mit dem Kunden in Verbindung und vereinbart mit ihm frühzeitig die Ausführungstermine für die geplanten Einsätze für jede einzelne Maschine.

Zu Beginn der Vertragslaufzeit und dann immer zu Beginn eines Kalenderjahres wird das voraussichtliche Zeitfenster zur Durchführung der geplanten / terminierten Wartungen festgelegt. Der Auftragnehmer erstellt darauf basierend eine Vorplanung. Mindestens sechs (6) Wochen vor Durchführung der Wartung wird der Termin und die Ausführungsdetails final und verbindlich zwischen dem Auftragnehmer und dem Auftraggeber abgestimmt. Umplanungen und Terminänderungen sind ab dem Zeitpunkt zu vermeiden und können zu Zusatzkosten führen.

D. Definition der zusätzlichen Leistungen bei Additional Care +

D1. Definition bis zu zwei Techniker Einsätze pro Jahr

Das Zeitbudget von 2*8HOURS Arbeitszeit steht ab Jahr 2 zur Verfügung für bis zu 2 ungeplante Einsätze p.a. zur Verfügung. Für diese Einsätze ist keine Reaktionszeit zugesagt.

Der Kunde meldet seinen Störfall über das my SCM Portal unter vollständiger Angabe des Störungsbildes und unter korrekter Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen sowie der wahrnehmbaren Symptome. Daneben muss die Meldung den Text “**Technikerbedarfsfall unter Additional Care**” auf Kopfebene enthalten.

Je nach Verfügbarkeit wird der Auftragnehmer den Fall klären und bearbeiten. Falls eine Lösung nicht per Fernwartung /

Remote Support möglich ist, wird ein Technikereinsatztermin vereinbart.

Sofern ein Serviceanliegen durch Remote-Dienstleistungen nicht gelöst werden kann, stellt SCM bei Stillstand der Maschine(n) oder Ausfall von Funktionen der Maschine(n),die zu einer um

mindestens 50% reduzierten Produktionskapazität führen, einen Servicetechniker zur Durchführung der erforderlichen Serviceaufgaben bereit.

Dies gilt, sofern der Kunde das Problem nicht selbst oder unter Anleitung von SCM oder unter Nutzung der SCM Werkzeuge & Tools (z.B. Anleitungen oder Knowledge Base) beheben kann bzw. die Teile nicht selbst oder unter Anleitung von SCM austauschen kann.

Daneben ist erforderlich, dass die Bewertung des Servicefalles durch SCM ergeben hat, dass für die anstehende Serviceanfrage ein Techniker Einsatz grundsätzlich zweckdienlich und zielführend erachtet wird.

Sofern diese Bedingungen erfüllt sind, werden die Technikerarbeitszeiten gemäß Zeitbudget für die Maschine(n) / Assets, die durch den vorliegenden Additional Care Vereinbarung abgedeckt sind ab.

Handelt es sich nicht um einen Stillstand oder ist Produktionskapazität > 50% und< 90%, entsendet SCM einen Techniker zu einem für SCM‘s Personalplanung angemessenen geplanten Termin.

D2. Ausgeschlossene Leistungen bei Abdeckung ungeplante Technikereinsätze

Grundsätzlich trägt der Kunde alle erforderlichen Reisezeiten und alle Arbeitszeiten > 8 h pro Einsatz, sowie die Kosten für alle Einsätze **ab dem zweiten ungeplanten** Technikereinsatz. Technikereinsatzkosten für grundlegender Revisionen , Überholungen , Retrofit oder Modernisierung sowie die Anbindung an Drittsysteme sind ebenso von Kunden zu tragen. Im Bedarfsfall erstellt der Auftragnehmer hierfür separate Angebote. Eine Ausführung erfolgt nur sofern eine formale Beauftragung des Kunden mit Bezug zu einem solchen Angebot rechtswirksam erteilt wurde.

D3. Definition Ersatzteilabdeckung

3.1 Grundsätze

Grundsätzlich sind nur Teile abgedeckt die bereits zum Originalauslieferungszustand der Maschine unter Vertrag verbaut waren.
Nachdem der Kunde gemäß D1 einen Bedarfsfall geklärt, spezifiziert und abgesetzt hat, prüft der Auftragnehmer den Bedarfsfall, bei Vorlage der erforderlichen (vom Auftragnehmer definierten) Bedingungen wird er die Autorisierung erteilen und dies dem Kunden im zugeordneten Case mitteilen.
Diese Bedingungen orientieren sich an der geübten Praxis für “Gewährleistungsfälle”. Sind diese Bedingungen erfüllt, veranlasst der Auftragnehmer die Bestellung für den Kunden. Der Einbau ist nur dann inkludiert, wenn der dafür erforderliche Aufwand im Zeitbudget (siehe oben) noch zur Verfügung steht, ansonsten besteht Kostenpflicht.
Die Lieferzeiten ergeben sich aus Verfügbarkeit und die unverbindlichen Liefertermin-Informationen der Zulieferer des Auftragnehmers. Bezüglich der Lieferung gelten die INCOTERMs DAP.
Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor aufgearbeitete / überholte Teile zum Einsatz zu bringen, solange dies gemäß Herstellervorgaben als neuwertig einzuschätzen sind.

D4. Spezifische Bedingungen für “Elektrospindeln”

Das Paket gilt auch für die Elektrospindel unter den folgenden Bedingungen:

-Betriebsstunden: Die Elektrospindel darf 4000 Betriebsstunden über die gesamte Vertragslaufzeit nicht überschritten haben. Die Betriebsstunden müssen aufgezeichnet werden und über das Kontrollsystem der Maschine überprüfbar sein.
-Routinemäßige Wartung: Alle routinemäßigen Wartungsarbeiten, die im Bedienungs- und Wartungsheft der Elektrospindel aufgeführt sind, müssen durchgeführt worden sein. Dazu gehören die Inspektion, Reinigung, Schmierung und der Austausch von Bauteilen, die im Handbuch angegeben sind, und zwar in der angegebenen Häufigkeit und Weise.
-Materialien und autorisierte Zentren: Bei der Wartung dürfen nur Original-SCM-Verschleißmaterialien wie Schmiermittel, Filter und andere Verschleißteile verwendet werden. Die Unterlagen, die die Verwendung von Originalmaterialien und die Inanspruchnahme autorisierter Zentren bescheinigen, sind aufzubewahren und für eine eventuelle Überprüfung durch den Lieferanten zur Verfügung zu stellen.

D5. Grundsätzliche Mitwirkungspflichten Ersatzteil Abdeckung

Erkennt der Kunde einen Ersatzteilbedarf für die nämliche Maschine, wird er zunächst sorgfältig prüfen ob das Ersatzteil sicher defekt ist.
Sodann meldet der Kunde diesen Ersatzteilbedarfsfall über das my SCM Portal unter vollständiger Angabe der Maschinennummer (ggf. Seriennummer des Teils) des Störungsbildes und unter korrekter Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen sowie der
wahrnehmbaren Symptome. Auf Kopfebene beschreibt der Kunde, dass es sich um einen **“Ersatzteilbedarfsfall unter Additional Care”** handelt. Der so erkenntlich gemachte Bedarfsfall wird beim Hersteller der entsprechenden “Que” zugeordnet. In dem Case identifiziert der Kunde das betroffene Teil und stellt eine Bilddokumentation sowie die SCM Sachnummer aus dem
Ersatzteilkatalog zur Verfügung. Mit Freigabe des Cases beantragt der Kunde dann formal die Freigabe für diesen Bedarfsfall unter der Additional Care+ Vereinbarung.
Sobald das Teil beim Kunden ausgetauscht wurde, ist der Kunde verpflichtet eine korrekt deklarierte Rücklieferung nach den Vorgaben des Herstellers vorzunehmen (RMA-Prozess).

Zur Vermeidung von Ersatzteilbedarfen hat der Kunde alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen, die zur Minimierung der Bedarfsfälle beitragen. Insbesondere wird er nur geschultes Personal einsetzen, seinen Verpflichtungen zur regelmäßigen Kundenwartung nach Herstellervorgaben nachzukommen und nur vom Hersteller freigegebene Materialien und Werkszeuge verwenden. Der Kunde hat angemessen und nachweislich qualifiziertes Personal für Bedienung und Wartung der Maschine einzusetzen. Die Namen dieser Mitarbeiter sind SCM bekannt zu machen.

Verschleißteile: Müssen vom Kunden gemäß den Intervallempfehlungen von SCM ausgetauscht werden. Wenn dies nicht geschieht, erlischt der Anspruch auf Ersatzteile, sofern der Auftragnehmer einen Bezug herstellen kann. Der Kunde ist aufgefordert im SCM-Portal registrieren, wann er welches Verschleißteil ausgetauscht hat.

D6. Ausschluss Ersatzteilabdeckung

Expresslieferung / Kurierkosten, sowie Fälle verursacht durch Fahrlässigkeit, Fehlbedienung, Fehlwartung, Einsatz nicht

durch SCM zertifizierten Werkzeuge oder die Bearbeitung von nicht durch SCM frei gegebene Materialien.

Teile die sich an den Schnittstellen zu Anlagenteilen anderer Lieferanten befinden und durch diese beschädigt wurden.

Willkürliche, nicht autorisierte Bedarfe. Fremdbeschaffung, es sei den vom Auftragnehmer explizit autorisiert. Verschleißteil & Verbrauchsmaterialen, Retrofit- oder Modernisierungsteile, sowie Crash- und oder der "Komplettuntergang" (z.B. durch Elementarschaden, höhere Gewalt oder Diebstahl) sind ausgenommen.

Bedarfe für andere Maschinen, sowie Bedarfe die aus erhöhter Belastung resultieren, insbesondere wenn diese z.B. durch mehr als 2500 Betriebsstunden pro Jahr (bzw. für die “Elektrospindeln” Betriebsstunden > 4000h über die gesamte Vertragslaufzeit) verursacht werden. Ebenso wenn diese durch ungeeignetes oder abgenutztes Werkzeug entstehen.

Schäden die durch den Einsatz von nicht SCM Originalteilen bzw. Verbrauchs und Verschleiß Materialen verursacht wurden. Folgeschäden die durch Ausfall eines Ersatzteiles, welches bereits bei einer Inspektion / Wartung als drohender Ausfall erkannt, dokumentiert und als kritisch bewertet wurde, aber nicht umgesetzt wurde.

Bohrköpfe sind ausgeschlossen.

Ersatzteile, die sich nicht auf einen ursprünglichen Lieferumfang des Auftraggebers referenzieren lassen, sowie Wechseldatenträger, Roh-, Hilfs und Betriebsstoffe, Vor-, Zwischen- und Fertigprodukte, Verbrauchsmaterialien und Arbeitsmittel, Werkzeuge aller Art sowie Zusatzgeräte und nicht fest verbautes Zubehör, Anbaugeräte wie z.B. Beschickung und Schäden oder Verlust von beim Auftraggeber eingelagerten Ersatzteilen.

D7. Übergeordnete Mitwirkungspflichten Additional Care +

Neben den Einzelleistungsspezifischen Mitwirkungspflichten unter B2, C3., D5. gelten übergeordnete Mitwirkungspflichten als vertraglich geschuldete Leistung des Kunden
Alle (sowohl Kunden als auch Herstellerwartungen) müssen gemäß Herstellervorgaben durchgeführt werden und der Kunde muss dahingehende Nachweise führen.
Der Kunde teilt die Planbetriebsdauer pro Jahr zum Zeitpunkt der Auftragserteilung mit, ebenfalls teilt er zeitnah wesentliche Erhöhungen dahingehend mit, insbesondere für die Ersatzteilabdeckung gelten die Ausschlüsse unter D6.
Es ist zwingend erforderlich, dass die Maschine über die Vertragslaufzeit mit Maestro Connect verbunden ist.

D8. Konsequenzen bei nicht Erfüllung der Mitwirkungspflichten

Im Falle der Nichteinhaltung einer oder mehrerer der unter B.,C.,D. genannten Bedingungen bzw. Mitwirkungspflichten (bzw. denen in ergänzenden Leistungsscheinen aufgeführten), behält sich der Anbieter das Recht vor, die Dienstleistung „Additional-Care bzw. Full Service“ auszusetzen oder zu stornieren. Der Hersteller wird dahingehend den Kunden informieren.

Im Besonderen:
- Wenn die planmäßige Wartung nicht einmal im Jahr durchgeführt wird, wird das Paket bis zur Durchführung der Wartung ausgesetzt.
- Wenn die Maschine mehr als 2.500 Stunden pro Jahr in Betrieb ist, ohne dass der planmäßige Zuschlag gezahlt wurde, kann der Lieferant den Zuschlag rückwirkend erheben oder den Service aussetzen, bis die fällige Zahlung erfolgt ist.
- Die Verwendung von Nicht-Original-Ersatzteilen von SCM führt zur sofortigen Stornierung des Pakets.
- Wenn die Maschine nicht mit Maestro Connect verbunden ist, wird der Dienst ausgesetzt, bis die Verbindung wiederhergestellt ist.
- Eingriffe, die aufgrund von Bedienungsfehlern des Kunden, oder durch Verwendung von nicht durch SCM autorisierten Materialen des Kunden erforderlich sind, sind nicht abgedeckt und werden gesondert in Rechnung gestellt.

Hinweis: SCM Group Service behält sich das Recht vor, die aufgeführten Tätigkeiten über autorisierte technische Zentren durchzuführen.

E. Definition der zusätzlichen Leistungen bei Full Service

E1. Definition bis zu zehn ungeplante Techniker Einsätze pro Jahr

Das Zeitbudget von 10*8 Stunden Arbeitszeit steht ab Jahr 2 zur Verfügung für bis zu 10 (zehn) ungeplante Einsätze p.a.. Für diese Einsätze ist keine Reaktionszeit zugesagt. Der Kunde meldet seinen Störfall über das my SCM Portal unter vollständiger Angabe des Störungsbildes und unter korrekter Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen sowie der wahrnehmbaren Symptome. Daneben muss die Meldung den Text “**Technikerbedarfsfall unter Full Service**” auf Kopfebene enthalten.
Je nach Verfügbarkeit wird der Auftragnehmer den Fall klären und bearbeiten. Falls eine Lösung nicht per Fernwartung / Remote Support möglich ist, wird ein Technikereinsatztermin vereinbart.
Sofern ein Serviceanliegen durch Remote-Dienstleistungen nicht gelöst werden kann, stellt SCM bei Stillstand der Maschine(n) oder Ausfall von Funktionen der Maschine(n),die zu einer um mindestens 50% reduzierten Produktionskapazität führen, einen Servicetechniker zur Durchführung der erforderlichen Serviceaufgaben bereit.

Dies gilt, sofern der Kunde das Problem nicht selbst oder unter Anleitung von SCM oder unter Nutzung der SCM Werkzeuge & Tools (z.B. Anleitungen oder Knowledge Base) beheben kann bzw. die Teile nicht selbst oder unter Anleitung von SCM austauschen kann.

Daneben ist erforderlich, dass die Bewertung des Servicefalles durch SCM ergeben hat, dass für die anstehende Serviceanfrage ein Techniker Einsatz grundsätzlich zweckdienlich und zielführend erachtet wird.

Sofern diese Bedingungen erfüllt sind, werden die Technikerarbeitszeiten gemäß Zeitbudget für die Maschine(n) / Assets, die durch den vorliegenden Full-Service Vereinbarung abgedeckt sind, gegen den in den Systemen der SCM hinterlegten Leistungsanspruch abgewickelt.

Handelt es sich nicht um einen Stillstand oder ist Produktionskapazität > 50% und< 90%, entsendet SCM einen Techniker zu einem für SCMS Personalplanung angemessenen geplanten Termin.

E2. Ausgeschlossene Leistungen bei Abdeckung ungeplante Technikereinsätze

Grundsätzlich trägt der Kunde alle erforderlichen Reisezeiten und alle Arbeitszeiten > 8 h pro Einsatz, sowie die Kosten für alle Einsätze **ab dem zehnten ungeplanten** Technikereinsatz. Technikereinsatzkosten für grundlegender Revisionen , Überholungen , Retrofit oder Modernisierung sowie die Anbindung an Drittsysteme sind ebenso von Kunden zu tragen. Im Bedarfsfall erstellt der Auftragnehmer hierfür separate

Angebote. Eine Ausführung erfolgt nur sofern eine formale Beauftragung des Kunden mit Bezug zu einem solchen Angebot rechtswirksam erteilt wurde.

E3. Premium Option Reisezeit für ungeplante Technikereinsätze (falls gewählt)
Wird die Premium Option Reisezeit in die Vereinbarung kostenpflichtig zusätzlich inkludiert, so sind die reisebezogenen Aufwände damit abgedeckt (Reisezeit und ggf. KM Pauschale).

E4. Übergeordnete Mitwirkungspflichten bei Full Service
Siehe D7.

E5. Konsequenzen bei Nicht Erfüllung der Mitwirkungspflichten bei Full Service
Siehe D8.

F. Digital Services

F1. Definition Maestro Connect: Verbinden sie ihre Maschine und erschließen sie sich die digitale Welt von SCM

Wenn Sie Ihre Maschine mit der IoT-Technologie Maestro Connect ausstatten, erhalten Sie Zugang zu einem breiten Angebot digitaler Dienste, die Ihre Maschine während ihres gesamten Lebenszyklus begleiten.

Bewerten Sie die Leistung und Produktivität Ihres Maschinenparks mit Hilfe des Gesamtanlageneffektivität Ihrer Maschine (OEE). Überwachen Sie alle Betriebsparameter, konsultieren Sie die technischen Unterlagen für die Fehlerbehebung und bauen Sie einen direkten Kontakt zum Kundendienst von SCM auf:

- SMART MACHINE: Überwachen Sie den Gesundheitszustand Ihrer Maschine in Echtzeit
- SMART MAINTENANCE: Planen Sie Wartungseingriffe und führen Sie diese aus und eröffnen Sie Kundendienst-Tickets: Alles mit nur einem Klick!
- SMART ANALYTICS: Stellen Sie optimale Produktionsleistungen durch die Analyse des OEE sicher

F2. Kontrollraum für alle angeschlossenen Maschinen, in der MC Lizenz inkludiert.

Der SCM Digital Control Room, der von Maestro Connect unterstützt wird, ist ein proaktiver Support-Service, der Maschinendaten zur Optimierung der Produktion und zur Vermeidung von Ausfällen nutzt. Er bietet Echtzeit-Überwachung, Ferndiagnose und maßgeschneiderte Unterstützung durch das SCM-Expertenteam und sorgt so für kontinuierliche betriebliche Effizienz. Maestro Connect ist die IoT-Plattform von SCM, die Daten von angeschlossenen Maschinen sammelt und Dienste wie Fernüberwachung, Analyse und Wartungsplanung ermöglicht.

Die wichtigsten Funktionen des digitalen Kontrollraums, der von Maestro Connect unterstützt wird:

Maschinenüberwachung in Echtzeit:

Beobachten Sie den Maschinenstatus, die Betriebsparameter und lokalisieren Sie sogar Maschinenstopps aus der Ferne.

Trend-Analyse:

Analysieren Sie frühere Daten, um Trends und Muster in der Maschinenleistung zu erkennen und so die vorausschauende Wartung und Optimierung zu unterstützen.

Proaktive Unterstützung:

Die Experten von SCM überwachen die Maschinendaten und bieten proaktiv Unterstützung, Beratung und Lösungen an, bevor potenzielle Probleme auftreten.

Ferndiagnose und -unterstützung:

Das SCM-Serviceteam kann Probleme aus der Ferne diagnostizieren, Hilfestellung geben und bei Bedarf sogar aus der Ferne bei der Reparatur helfen.

Optimierung der Wartung:

Planen und terminieren Sie Wartungsaktivitäten auf der Grundlage von Echtzeitdaten und Maschinenleistung, um Ausfallzeiten zu minimieren und die Ressourcenzuweisung zu optimieren.

Problem-Management:

Eröffnen und verwalten Sie Support-Tickets, reichern Sie sie mit Fotos und Videos an und überwachen Sie ihren Fortschritt, um die Fehlersuche und den Wissensaustausch zu erleichtern.

Ersatzteile und Service

F3. Definition E Learning Abonnement

Die SCM Gruppe betreibt als globale Lernplattform den SCM Campus. Innerhalb des Campus werden für registrierte Nutzer (z.B. Mitarbeiter, Servicepartner, Kunden) ein Katalog Schulungsangeboten geführt. Diese Schulungsangebote bestehen zum einen aus „Trainer geführten Schulungen“ in den eigens dafür vorgehaltenen Trainingseinrichtungen. Zum anderen in „eLearning“ Formaten für das selbstgesteuerte Fernstudium. Für die Nutzung eines Schulungsangebotes müssen die jeweils nämlichen Teilnehmer zuvor im „mySCM-Portal“ registriert sein. Anschließend ist dann innerhalb des „mySCM-Portal“ eine Registrierung in der „eCampus“ Applikation erforderlich. Sofern eine Servicevereinbarung diesen Leistungsbaustein umfasst, erfolgt die Freischaltung zu den eLearning Formaten für Kunden. SCM definiert die Inhalte und deren Verfügbarkeit und Realisierungsform.

F4. Nutzung von „mySCM-Portal“

Mit dem „mySCM-Portal“ stellt SCM, für registrierte Benutzer, den digitalen Informations- und Kommunikationskanal mit nutzerspezifischer Nutzerverwaltung bereit. Im Rahmen des Onboarding für das Portal werden rollenbasierte Nutzungsrechte eingerichtet diese erschließen zugeordnete Funktionalitäten. Der Nutzer der die Services in Anspruch nehmen möchte, ist daher verantwortlich für die korrekte und vollständige Registrierung. Eine Anleitung zur Registrierung finden Sie auf der SCM Homepage unter: https://www.scmgroup.com/de_DE/scmwood/company/scm-deutschland.

Neben der Aktivierung der Maestro Connect Lizenz ist von hieraus z.B. der Zugang zum eShop, dem Ticketing, dem eCampus und dem Dokumentenmanagement möglich. Die Funktionalitäten werden regelmäßig erweitert. Bestimmte Services setzen die Ticketing Kommunikation via „mySCM-Portal“ voraus, daher empfiehlt SCM grundsätzlich alle Kommunikation zu Serviceanliegen, rund um die Uhr, auf diesem Weg vorzunehmen.

F5. Nutzung des eShop

Definierte Maschinen, Zubehör und Serviceteilekategorien sowie Services oder Digital Services können von registrierten Nutzer hier, rund um die Uhr, bestellt werden.

F6. Knowledge as a Service

In Vorbereitung zur LIGNA 2025

F7. Software Lösungen

SCM bietet eine breite Palette von Softwarelösungen an, die ständig weiter entwickelt wird. Eine Supportdauer ist nicht

zugesagt, eine bedingungslose Rückwärtskompatibilität ist nicht zugesagt Software-Updates außerhalb der der Gewährleistungsfrist sind kostenpflichtig.

F8. Kundenspezifische Programmierungen / Anwendungstechnischer Support (Produktionsbegleitung) / Softwarewartung / Anbindung an Fremdsysteme

Dies sind grundsätzliche kostenpflichtige Services. Fragen Sie bitte nach den Preisen bei Einzelbeauftragung / definierten Paketen und schließen Sie ggf. eine Remote Servicevereinbarung mit Premium Option Softwarewartung ab. Anforderungen aus Premiumvereinbarungen Softwarewartung genießen bei SCM Vorrangs-Rechte. Ähnliche Anforderungen für Kunden die keine dahingehende Vereinbarung abgeschlossen haben, werden von SCM nach nachrangig und nach Aufwand abgerechnet. Zur Verrechnung wird der Softwaretechniker Tarif*200% angesetzt.

Ohne Softwarewartungsvertrag besteht kein Bezugsrecht für Softwareupdates, ausgeschlossen sind Fälle der Sachmängelhaftung wenn eine explizit zugesagte Funktionalität Sachmängel aufweist.

F8.1 Leistungsumfang Premium Option Softwarewartung im Jahresabonnement (falls gewählt)

(1) **Die Softwarewartung umfasst** die Lieferung von Software-Updates und Software-Upgrades in der Anzahl der erworbenen Lizenzen, soweit dieses ohne Anpassung der vorhandenen Hardware empfehlenswert, bzw. möglich ist. Software-Upgrades sind neue Versionen einer Software, die neben Fehlfunktionsbehandlungen im Wesentlichen neue Funktionen enthalten oder das Anwendungsspektrum, die Flexibilität beziehungsweise die Produktivität markant erweitern können und auf die sich ein etwaiger Mängelanspruch des Kunden nicht bezieht.

(2) Zum Zeitpunkt der Software Installation erhält der Kunde die seitens der Lieferwerke erstellten Versionen inkl. Beschreibungen der Software, sowie weitere neue Dokumentation aus dem Schulungs- und Servicebereich soweit vorhanden. Es werden immer vollständige Gesamt-Software-Installationspakete verwendet/geliefert (keine Patches, Teilinstallationen, Einzelmodulanpassungen) was das gleichsetzen der Versionen auf den verschiedenen Geräten gewährleistet.

(3) **Software-Updates** sind Bereinigungen einzelner Fehlerbilder, die SCM in der Regel zwischen dem Erscheinen von **Software-Upgrades** bereitstellt.

Die Leistung beinhaltet konkret:
Beratung beim strategisch richtigem Aufbau der Kunden-App-Bibliothek und anderen Produktionsbereichsfragen
Hilfe zur Selbsthilfe
Hilfe zur Anlage/Parametrisierung der einzelnen Spartenprogramme (Innentüren, Tischplatten etc.)
Hilfestellung zum Erstellen von Automatisierungen (Filter, Programme, Apps)
Erstellung der Datensicherung – auf Wunsch mit Sicherung im SCM-Cloud-Bereich Mitwirkungspflicht Kunde: Aufbewahrung einer
weiteren Kopie im Unternehmen
periodische Prüfung auf Upgrades in Rücksprache mit den Technikern des Kunden (evtl. ist nicht jedes Update nötig/zielführend)

Daneben wird SCM die Kunden mit Softwarewartungsvereinbarung regelmäßig exklusiv darüber informieren welche Änderungen zur Einspielung zur Verfügung stehen.

Ebenso plant SCM ein Forum für registrierte Softwarewartungs-User einzurichten. Der Nutzerkreis (Softwarewartungs-User) wird in den Genuss weiterer Privilegien kommen (z.B. Beta Versionen vorab erhalten oder Teilnahme Berechtigung an „Heavy User Tagungen“,die ab 2026 geplant sind).

Mitwirkungspflicht des Kunden:

Frühzeitige Terminabstimmung ähnlich wie bei programmierter Wartung, in dem Zuge wird die **Reihung in der Bearbeitung durch SCM plangemäß festgelegt**. Eine spontane Leistungserbringung gilt als nicht zugesagt.
Erfüllung von regelmäßigen Datensicherungen
Der Kunde sorgt durch angemessene planerische Maßnahmen dafür, dass die Maschine für das Update uneingeschränkt zur freien Verfügung von SCM seht.
Einräumung der lokalen Admin Rechte
Bei der Installation von Fremdprogrammen, muss der Kunde die dafür vorgesehenen Rechte auf den jeweiligen Rechnern / Benutzern einrichten.
Bei Software wie z.B. Osai Virtual Machine müssen Einstellungen in der Benutzerverwaltung vorgenommen werden.
Die Kunden-IT ist dahingehend von Kunden Anzuweisen.
Der Kunde muss diese Einstellungen dauerhaft akzeptieren, sonst ist ein Betrieb der Software nicht möglich.
Der Kunde ist verpflichtet die von SCM vorgesehenen Versionshochrüstungen für die betreffende Maschine und damit verbundene PC Arbeitsplätze zu unterstützen, soweit dies technisch möglich ist.

(4) Nutzungsbedingungen
Das mit der ursprünglich erworbenen Softwarepaketen erteilte Nutzungsrecht (Einfach- oder Mehrfachnutzung) bleibt gültig.
Die Allgemeinen Bedingungen für die Nutzungsüberlassung von Software der SCM Group Deutschland GmbH gelten in ihrer jeweils neuesten Fassung gleichermaßen für die ursprünglich erworbene Software wie für die gelieferten Software-Upgrades und Software-Updates.

(5) **Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen**
Im Leistungsumfang einer Softwarewartung nicht enthalten sind:
Fremdsoftware Wartung (von Drittanbietern wie z.B. Alphacam oder Osai Virtual Machine), Diese Programme laufen im Hintergrund und die Wartung bzw. Wartungsverträge zu dieser Software obliegt/obliegen nicht SCM.
- eventuell wegen der neuen Software notwendige Hardwareanpassungen oder Hardwarenachrüstungen;
- Leistungen, die notwendig werden, weil der Kunde die zum Betrieb der neuen Software erforderlichen Hardware- oder Softwareanpassungen oder Datensicherungen nicht vorgenommen hat;
- Leistungen, die wegen mangelnder Kompatibilität mit nicht von SCM gelieferter Hardware, Software oder Betriebssysteme notwendig werden;
- die Entwicklung von Sonderprogrammen bzw. Sonder-Apps oder die Abänderung von Standardsoftware zur Anpassung an die besonderen Anforderungen im Betrieb des Kunden.
- (keine Lohnprogrammierung / Lohnapps – solche können separat per Angebot angefragt werden
-Umsetzung von weiteren Anbindungen, dafür empfehlen wir die Zusatzpakete Connection 1 / 2 siehe unter F8.2.

Wünscht der Kunde die vorgenannten Leistungen, werden sie nach den jeweils gültigen Kostensätzen und Preislisten angeboten zusätzlich in Rechnung gestellt.

F8.2 Empfohlene Ergänzungspakete für die Integrationsphase im Nachgang zur Maschinen-Installation

Diese Pakete werden bei Bedarf mittels **Festpreisangeboten von SCM angeboten**

(1.) **Connection1 Paket:** Leistungsbeschreibung für die Erstanbindung mit max. 6 Stunden (Online) über den Support-Zeitraum von einer Woche
Abstimmung mit Softwarehäuser oder Schnittstellen, zur Reservierung von Ressourcen der SCM-Anwendersoftwarespezialisten für den Zeitraum der Anbindung beim Kunden mit externen CAD-CAM Softwaren von Drittanbietern.
Dies verhindert die oft sehr teuren Wartezeiten der Drittsoftware-Techniker vor Ort, die auf maschinenspezifische Informationen angewiesen sind. Außerdem wird im engen Informationsaustausch mit den SCM Technikern oft eine sehr viel optimierter und kundenfreundlichere Anbindung seitens des Softwarehauses möglich.

(2.) **Connection2 Paket:** Leistungsbeschreibung Erstanbindung über den Support-Zeitraum für die **Dauer von 3 Tagen (inkl. An- und Abfahrt) á 8 Stunden**.

Der Inbetriebnahme-Techniker steht bei diesem Zusatzpaket auch zum Zeitpunkt der Anbindung der externen CAD-CAM Software des Drittanbieters, vor Ort zur Verfügung um gemeinsam die Anbindung umzusetzen. Dieser Umfang ist nicht durch die Standard Inbetriebnahme Umfänge abgedeckt und ist separat zu beauftragen.
Zusätzlich wird der Vor-Ort Inbetriebnahme Techniker von den internen SCM Anwendersoftwarespezialisten aus der Ferne unterstützt.
Dies verhindert die oft sehr teuren Wartezeiten der Drittsoftware-Techniker vor Ort, die auf maschinenspezifische Informationen angewiesen sind. So wird im engen Informationsaustausch - in dem Fall sogar vor Ort –> quasi im Angesicht der Aufgabe - mit den SCM Technikern zusammen eine viel optimierter und kundenfreundlichere Anbindung seitens des Softwarehauses umgesetzt. Danach erfolgt, wenn organisiert, auch in Anwesenheit des Technikers des Softwarehauses, der Produktionsstart. Somit lassen sich typische Startunsicherheiten ausräumen und Anfangsprobleme verhindern.

G. Services bei Einzelbeauftragung
In Vorbereitung

H. Serviceteileversorgung
In Vorbereitung

I. Training und Schulung
In Vorbereitung

SCM-Group Deutschland GmbH
Seilerstr. 2
D - 72622 Nürtingen
Deutschland
www.scmgroup.com

Allgemeine Geschäftsbedingungen

SCM Zweigniederlassung AT
Traunuferstraße 109
4052 Ansfelden (Linz)
Österreich
www.scmgroup.com

SCM Schweiz AG
Station-Ost 7
CH-6023 Rothenburg
Tel. +41 41 282 46 11
www.scmgroup.com
schweiz_service@scmgroup.com

Allgemeine Geschäftsbedingungen