

A. Allgemeines

A1 Geltungsbereich

Die vorliegenden Servicebedingungen der SCM Group DACH sind (ebenso wie die AGBs) integraler Bestandteil aller Servicevereinbarungen und /Serviceabonnements mit Laufzeit. Ergänzend gelten die jeweils gültigen Kostensätze für Serviceleistungen der SCM Group Deutschland GmbH für Deutschland und Österreich sowie die der SCM Schweiz AG für die Schweiz.

A2 Vertragsgrundlagen

Die nachstehenden Servicebedingungen und Konditionen gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der SCM Group Deutschland GmbH einschließlich SCM Österreich sowie der SCM Schweiz AG in der jeweils gültigen Fassung.

A3 Preise

Für sämtliche Leistungen gelten die im jeweiligen Vertragsdokument vereinbarten Preise und Konditionen.

A4 Vertragsannahme

Mit der Inanspruchnahme der vereinbarten Serviceleistungen bestätigt der Kunde, dass er diese Servicebedingungen gelesen, verstanden und akzeptiert hat.

A5 Arbeitssicherheit

Aus Gründen der Arbeitssicherheit und zur Einhaltung gesetzlicher Vorschriften führen unsere Techniker Tätigkeiten vor Ort ausschließlich unter sicheren und normkonformen Bedingungen aus. Ein Alleinarbeiten unserer Techniker ist ausgeschlossen; der Auftraggeber stellt sicher, dass während der Arbeiten jederzeit eine geeignete Ansprechperson vor Ort anwesend ist. Arbeiten an Maschinen oder Anlagen, bei denen Sicherheitseinrichtungen außer Kraft gesetzt, überbrückt oder anderweitig manipuliert wurden und die sich dadurch in einem nicht konformen oder unsicheren Zustand befinden, werden nicht durchgeführt. In solchen Fällen sind unsere Techniker berechtigt, die Arbeiten zu verweigern oder zu unterbrechen, ohne dass hieraus Ansprüche gegen uns entstehen.

SERVICEVEREINBARUNGEN MIT LAUFZEIT (SERVICE ABONNEMENTS BZW. BUNDLES)

B. Remote-Support

Die nachfolgenden Leistungsbeschreibungen unter Abschnitt B gelten für Servicevereinbarungen für SCM-Wood-Maschinen und -Komponenten, sofern diese in den jeweiligen Servicevereinbarungen aufgeführt sind und keine abweichenden Regelungen getroffen wurden.

B1 Definition des Remote Supports

Der Remote-Support-Service umfasst alle Leistungen, die vom SCM-Team aus der Ferne über verschiedene Kommunikationswege erbracht werden können. Dazu zählen insbesondere telefonische Beratung, E-Mail-Korrespondenz, Remote-Verbindungen zum Maschinen-PC sowie alle vorbereitenden und analytischen Tätigkeiten, die zur Unterstützung dieser Leistungen erforderlich sind, einschließlich der Planung von Einsätzen.

B2 Verantwortlichkeiten des Kunden

1 Qualifikation der Personals

Der Kunde stellt sicher, dass alle Person, die Remote Support in Anspruch nehmen, über die erforderliche Schulung im Umgang mit der Maschine verfügen und in der Lage sind, gegebenenfalls notwendige elektrische, mechanische und pneumatische Arbeiten fachgerecht durchzuführen.

Angemessene Sprachkenntnisse werden vorausgesetzt.

2 Sicherheitsmaßnahmen

Der Kunde ist verantwortlich für die Umsetzung und Aufrechterhaltung aller erforderlichen Maßnahmen, um jegliche Gefährdung von Personal und Sachwerten 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, Normen und Richtlinien einzuhalten.

3 Besondere Aufsichtspflicht bei der Durchführung des Remote Supports

Sofern im Rahmen des Remote Supports oder der von SCM durchzuführenden Arbeiten potenzielle Gefährdungen von Personen oder Sachwerten entstehen können, ist der Kunde verpflichtet, das SCM-Supportpersonal entsprechend zu informieren.

Ist eine direkte Rückmeldung für alle relevanten Anlagen oder Anlagenteile vor Ort nicht möglich, hat der Kunde geeignete Maßnahmen zu treffen, um Personen und Sachwerte zu schützen. Dazu gehören insbesondere Absperrungen, Schutzeinrichtungen und Warnhinweise.

4 Mitwirkungspflichten

Der Kunde stellt die für die Durchführung des Remote Supports erforderliche technische Infrastruktur, insbesondere Internetverbindung, Telekommunikationsmittel sowie die erforderlichen Zugriffsrechte, kostenfrei zur Verfügung und trägt die Kosten der Datenübertragung.

Der Kunde verpflichtet sich, die erforderlichen Zugangsdaten rechtzeitig bereitzustellen und vor jeder Inanspruchnahme von Remote-Dienstleistungen vollständige und funktionsfähige Datensicherungen durchzuführen. Auf Anfrage bietet SCM entsprechende Leistungen gegen Entgelt an.

Bei der Identifikation, Meldung und Beschreibung von Fehlern sind die von SCM bereitgestellten Anweisungen zu befolgen. Der Kunde ist verpflichtet, die von SCM vorgesehenen Tools und Technologien zu nutzen. Ist dies nicht möglich, entfällt der Anspruch auf IT-gestützte Remote-Dienstleistungen; daraus resultierende Einschränkungen sind vom Kunden zu akzeptieren.

SCM behält sich vor, Mehraufwendungen, die durch Abweichungen vom Standardprozess entstehen, in Rechnung zu stellen.

Bei der Nutzung von Premium-Optionen bestehen zusätzliche Mitwirkungspflichten. Der Kunde ist verpflichtet, einen Defekt oder Störfall unverzüglich und wahrheitsgemäß auf dem vorgegebenen Weg und in der erforderlichen Detaillierung zu melden.

Die Meldung erfolgt über das „SM myPortal“ und muss eine detaillierte Beschreibung des Fehlers, der aktuellen Betriebssituation sowie der bereits durchgeführten Maßnahmen enthalten. Zusätzlich ist der vollständige Bericht gemäß „Anlage Vorklärbedarf“ beizufügen.

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 den Abschluss von Remote- und Wartungsleistungen voraus.

Der Kunde stellt sicher, dass für die Nutzung der Premium-Optionen ausschließlich qualifiziertes Personal eingesetzt wird.

Sämtliche Wartungsarbeiten, die durch den Kunden oder Werkstechniker durchgeführt werden, müssen gemäß den Vorgaben des Herstellers erfolgen.

Zudem dürfen ausschließlich Originalteile von SCM verwendet werden.

B3 Datenschutz und Vertraulichkeit

1 Datenverwendung

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

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 Softwarewartung durchzuführen und kann diese insbesondere aus wichtigen Gründen ablehnen. Ein solcher Grund liegt insbesondere vor, wenn der Kunde seinen Pflichten gemäß Abschnitt B2 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

Der Remote-Support-Service umfasst ausschließlich die Diagnose, Fehlersuche und die Bereitstellung von Anleitungen aus der Ferne. Physische Reparaturen, der Austausch von Teilen sowie vor Ort erbrachte Dienstleistungen sind nicht enthalten. Die Vorbereitung von Einsätzen und die Klärung des Ersatzteilbedarfs gelten als Bestandteil der Remote-Dienstleistung.

B6 Beinhaltete Leistungen

1 Diagnostische Unterstützung

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

2 Anleitung zur Fehlersuche

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

3 Software-Unterstützung

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

4 Fernanleitung

Unterstützung bei der Fehlerbehebung und Eingrenzung sowie in begrenztem Umfang Anleitung zum Betrieb und zur Wartung der Maschine per Fernzugriff.

5 Dokumentation

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

6 Premium-Option „Softwarewartung“ (falls gewählt)

Mit der Premium-Option ‚Softwarewartung‘ wird die Wartung der Software nach Herstellervorgaben abgedeckt. Weitere Spezifikationen ergeben sich aus Abschnitt B8.2.3.

7 Premium-Option „Reaktionszeit“ (falls gewählt)

Mit der Premium-Option ‚Reaktion‘ wird eine angestrebte Reaktionszeit Bestandteil der Vereinbarung. Weitere Spezifikationen ergeben sich aus Abschnitt B8.2.1.

8 Premium-Option „Servicefenster-Erweiterung“ (falls gewählt)

Mit der Premium-Option ‚Servicefenster-Erweiterung‘ wird eine erweiterte Erreichbarkeit Bestandteil der Vereinbarung. Weitere Spezifikationen ergeben sich aus Abschnitt B8.2.2.

B7 Ausgeschlossene Leistungen

1 Begrenzung der Durchführungsdauer

SCM behält sich vor, die Dauer der Durchführung der genannten Leistungen pro Fall zu beschränken und alternative Maßnahmen, wie beispielsweise einen Technikereinsatz oder den Austausch von Komponenten, zu empfehlen.

2 Ausschluss bei unbefugten Veränderungen

Sofern Abweichungen auf unsachgemäße Bedienung, Nichtbeachtung von Installations- oder Wartungsvorgaben, äußere Einflüsse oder kundenseitige Änderungen an Software, Parametern oder Hardware zurückzuführen sind, ist SCM berechtigt, die Ausführung von Remote-Dienstleistungen abzulehnen und alternative Maßnahmen zu empfehlen.

Die Umsetzung weitergehender Empfehlungen erfolgt erst nach einer separaten, kostenpflichtigen Beauftragung durch den Kunden.

3 Physische Reparaturen

Alle Reparaturen vor Ort oder der Austausch von Teilen.

4 Hardware-Ersatz

Lieferung oder Austausch von Hardwarekomponenten.

5 Dienstleistungen von und für Dritte

Koordinierung oder Einbindung von Leistungen oder Produkten Dritter, die nicht von SCM bereitgestellt werden.

6 Vor-Ort-Besuche

Reisen oder Einsätze von SCM-Personal vor Ort.

7 Umfassende Schulungen

Schulungen, die über eine grundlegende Anleitung gemäß Abschnitt B6.4 hinausgehen und vertiefende Maßnahmen erfordern. Diese können separat kostenpflichtig vom Kunden beauftragt werden.

8 Installation

Unterstützung bei der Installation von Maschinen oder Anlagen.

9 Einschränkungen bei erweiterten Servicezeiten

Bei gewählter Option ‚Servicefenster-Erweiterung‘ gilt diese ausschließlich über das „SCM myPortal“ eingereichte Support-Anfragen. Ersatzteilanfragen werden aus organisatorischen Gründen weiterhin nur innerhalb der „Kern-Servicezeiten“ bearbeitet (siehe Abschnitt B8.1).

10 Ansprechpartner

Ein fester Ansprechpartner wird nicht zugesichert. Die Bearbeitung erfolgt durch entsprechende Fachteams. Im Rahmen von Eskalationen stehen Teamleiter in begrenztem Umfang zur Verfügung.

B8 Verfügbarkeit / Servicezeiten und Reaktionszeit

1 Kern-Servicezeiten

Der Remote-Support-Service steht in der Regel innerhalb der regulären Geschäftszeiten, d. h. von Montag bis Freitag zwischen 8:00 und 17:00 Uhr, zur Verfügung.

Ausnahmen bilden gesetzliche Feiertage an den jeweiligen Standorten des Auftragnehmers, Brückentage sowie betriebsbedingte Schließzeiten.

2 Reaktionszeiten

2.1 Basis-Reaktionszeit

SCM ist bestrebt, Anfragen von Kunden mit Servicevereinbarung bevorzugt zu bearbeiten. Die tatsächliche Reaktionszeit hängt von der Komplexität des Anliegens und der Auslastung ab. Bei einer Einzelbeauftragung erfolgt die Bearbeitung nachrangig gegenüber Anfragen von Kunden, die ein Jahresabonnement abgeschlossen haben.

2.2 Premium-Option „Reaktionszeit“

Der Kunde meldet Störfälle über das „SCM myPortal“ unter vollständiger und korrekter Angabe des Störungsbildes. Die Meldung muss insbesondere eine Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen sowie der wahrnehmbaren Symptome enthalten. Zusätzlich ist der Hinweis „Supportbedarf mit Reaktionszeit“ auf Kopfebene anzugeben.

Der Auftragnehmer bewertet den gemeldeten Fall je nach Verfügbarkeit insbesondere hinsichtlich des Grades der Betriebsfähigkeit, der Auswirkungen beim Auftraggeber sowie der erforderlichen Dringlichkeit und stimmt das weitere Vorgehen mit dem zuständigen Ansprechpartner des Kunden ab.

Ist eine Lösung per Fernwartung nicht möglich, wird ein Termin für einen Technikeinsatz vereinbart.

Die angestrebte Reaktionszeit gilt für Fälle, die mit einem Stillstand der Maschine(n) oder einem Ausfall von Funktionen verbunden sind, der zu einer Reduktion der Produktionskapazität von mindestens 50 Prozent führt. Diese Fälle werden in der Regel priorisiert bearbeitet, sofern keine Serviceanliegen anderer Kunden höher einzustufen sind.

Sofern das Serviceanliegen des Kunden als höchststrangig eingestuft wird, gilt für die Erstreaktion durch SCM:

Bei Einlastung des Serviceanliegens bis 11:30 Uhr erfolgt die Erstreaktion am gleichen Tag.

Bei Einlastung bis 17:00 Uhr erfolgt die Erstreaktion am folgenden Arbeitstag.

Dies gilt für Montag bis Donnerstag; für freitags eingehende Anfragen gilt der folgende Montag als nächster Arbeitstag.

2.3 Premium-Option „Servicezeiten-Erweiterung“

Die Kern-Servicezeiten für den Remote Support (siehe Abschnitt B8.1) werden von Montag bis Freitag um den Zeitraum von 17:00 Uhr bis 19:00 Uhr erweitert. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage, Brückentage sowie sonstige Betriebsschließungstage des Auftragnehmers an den jeweiligen Standorten.

Der Kunde meldet seinen Störfall über das „SCM myPortal“ unter vollständiger Angabe des Störungsbildes sowie unter korrekter Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen und der wahrnehmbaren Symptome. Zusätzlich muss die Meldung den Hinweis „Supportbedarf mit erweiterter Servicezeit bis 19:00 Uhr“ auf Kopfebene enthalten.

Innerhalb dieses Zeitraums außerhalb der regulären Servicezeiten („Out-of-Office hours“) wird der Auftragnehmer die Supportanfrage durch technisch qualifizierte Mitarbeiter vorklären und entscheiden, wann und in welcher Form die weitere Bearbeitung des Falls erfolgen kann.

Je nach Verfügbarkeit bewertet der Auftragnehmer den Fall insbesondere hinsichtlich des Grades der Betriebsfähigkeit, der Auswirkungen beim Auftraggeber sowie der erforderlichen

Dringlichkeit und klärt und bearbeitet ihn entsprechend den festgestellten Rahmenbedingungen. Das weitere Vorgehen wird mit dem beim Kunden verantwortlichen und zuständigen Ansprechpartner abgestimmt.

Ist eine Lösung per Fernwartung / Remote Support bis 19:00 Uhr nicht möglich, wird am folgenden Arbeitstag ein Termin für einen Technikeinsatz vereinbart.

2.4 Premium-Option „Softwarewartung“

Grundleistungsbestandteil ist die Durchführung definierter Datensicherungen.

Ergänzend umfasst die Leistung eine Anbindung an ein Fremdsystem mit einem Aufwand von maximal 6 Stunden Online Support.

Zusätzlich ist ein Kontingent an Anwendungstechniker-Support enthalten, einschließlich Vor-Ort-Einsätzen mit maximal 32 Stunden Arbeits- und Reisezeit.

Die Leistungen werden durch erfahrene Software-Support-Spezialisten erbracht.

Darüber hinaus gelten die Regelungen gemäß Abschnitt F8.

B9 Haftung und Gewährleistung

1 Begrenzung der Haftung

Grundlegend gilt §12 der SCM AGBs (Stand: September 2024). Bezüglich Remote Services wird ergänzend ausdrücklich darauf hingewiesen, dass der Auftragnehmer insbesondere keine Haftung übernimmt für fehlerhafte Datenleitungen, Datenbeschädigung oder Datenmanipulation, Datenverlust sowie Übertragungsfehler.

Ebenso haftet der Auftragnehmer nicht für Auswirkungen von Remote-Dienstleistungen, die zurückzuführen sind auf unbefugte Veränderungen (siehe B7.2), auf Fremdsoftware oder auf Anlagenteile, die nicht zum ursprünglichen SCM-Lieferumfang gehören, sowie auf Fehlverhalten des Auftraggebers.

2 Kein Unterbrechungsfreier Support

Der Auftragnehmer ist nicht verpflichtet, einen kontinuierlichen, unterbrechungsfreien Betrieb des Remote Supports zu gewährleisten. Leistungseigenschaften oder eine bestimmte Verfügbarkeit des Remote Supports werden nicht zugesichert. Eine entsprechende Haftung wird ausdrücklich ausgeschlossen.

Auch bei größter Sorgfalt können Ausfallzeiten nicht ausgeschlossen werden.

3 Gewährleistungsausschluss

SCM stellt den Remote Support-Service "wie besehen" zur Verfügung, ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung. Dies umfasst insbesondere, jedoch nicht abschließend, die Gewährleistung der Marktgängigkeit sowie der Eignung für einen bestimmten Zweck.

C. Inspektions- und Wartungsservice

C1 Beinhaltete Leistungen

1 Ist-Aufnahme und Zustandsbewertung

Auf Basis checklistenbasierter Sicht- und Funktionsprüfungen, die gegebenenfalls durch Messungen und Probeläufe ergänzt werden, wird der Ist-Zustand der Maschine(n) gemäß Hersteller-Standardprozeduren erhoben.

Insbesondere wird der Zustand der vom Hersteller definierten Verschleißteile bewertet und dokumentiert sowie deren Restlebensdauer abgeschätzt. Darüber hinaus werden funktionskritische Baugruppen überprüft. Sofern im eingebauten Zustand und innerhalb des vorgesehenen Zeitbudgets erkennbare Belastungs-, Verschleiß- oder Ausfallerscheinungen vorliegen, werden diese identifiziert.

2 Wartung

Gemäß Herstellervorgaben werden auf Basis von Checklisten definierte Justage- und Basis-Nachstellarbeiten durchgeführt, soweit diese im vorgesehenen Zeitbudget enthalten sind.

Soweit erforderlich erfolgt das Abschmieren von Aggregaten und beweglichen Teilen, die nicht durch eine Zentralschmierung abgedeckt sind. Sofern der Kunde die erforderlichen Originalmaterialien bereitstellt, erfolgt das Nachfüllen und Ergänzen von Verbrauchsmaterialien gemäß Herstellervorgaben.

Sollte nach den Standardwartungsumfängen das Zeitbudget noch nicht aufgebraucht sein können auf Kundenwunsch weitere Einstell- oder Reparaturtätigkeiten durchgeführt werden, sofern das dafür notwendige Material vorhanden ist und die Tätigkeiten innerhalb der Qualifikation des Mitarbeiters liegen.

3 Dokumentation und Handlungsempfehlungen

Die durchgeführten Tätigkeiten werden in einem Bericht dokumentiert.

Die im Rahmen der Durchführung gewonnenen Erkenntnisse werden ebenfalls dokumentiert und in den Einsatzbericht aufgenommen.

Auf Basis der festgestellten Ergebnisse werden Empfehlungen zum weiteren Vorgehen ausgesprochen. Diese können Handhabungs- und Bedienungshinweise, Empfehlungen für künftige Wartungsmaßnahmen durch den Kunden sowie erforderliche Reparaturmaßnahmen oder Austauschempfehlungen für Ersatz- und Verschleißteile umfassen.

4 Abschlussgespräch und Folgemaßnahmen

Die Ergebnisse werden anhand des Einsatzberichtes mit den beim Kunden verantwortlichen Personen besprochen.

Die Empfehlungen werden hinsichtlich Dringlichkeit und Kritikalität bewertet. Auf dieser Grundlage werden Folgemaßnahmen sowie die jeweiligen Durchführungsverantwortlichen festgelegt.

Das Wartungsprotokoll wird vom Kunden unterzeichnet.

5 Rahmenbedingungen der Leistungserbringung

Die Leistungen werden an Regelarbeitstagen (Montag bis Freitag) innerhalb der Regelarbeitszeiten (08:00 bis 17:00 Uhr) durchgeführt.

Detaillierte Spezifikationen, insbesondere zu den Sicht- und Funktionsprüfungen, ergeben sich aus den in den SCM-Systemen hinterlegten Hersteller-Checklisten und werden auf Anfrage bereitgestellt

C2 Ausgeschlossene Leistungen

1 Nicht enthaltene Einstellarbeiten

Nicht enthalten sind über die Basis-Einstellarbeiten hinausgehende, aufwändige oder spezialisierte Einstellarbeiten und Kalibrierungen, die nicht im vorgesehenen Zeitbudget enthalten sind, beispielsweise aufgrund von Maßdifferenzen, etwa am 5-Achskopf.

2 Verfügbarkeit von Materialien

Dem Auftraggeber ist bekannt, dass die Wirksamkeit der Inspektions- und Wartungsmaßnahmen maßgeblich davon abhängt, dass erforderliche Originalschmiermittel und Verschleißteile unter Berücksichtigung der empfohlenen Austauschintervalle vor Ort verfügbar sind.

Der Auftragnehmer empfiehlt, diese Materialien im Vorfeld des geplanten Einsatzes auf eigene Kosten zu beschaffen und zum Einsatztermin bereitzuhalten.

Sind die Materialien zum vereinbarten Termin nicht verfügbar, erfolgt ein Austausch durch den Kunden eigenständig und auf eigenes Risiko.

3 Zusatzkosten und Abrechnung

Durch den Auftraggeber verursachte Wartezeiten sowie Zeiten für erforderliche Reinigungsarbeiten werden separat in Rechnung gestellt.

Reisezeiten und Reisekosten sind Bestandteil der Leistung und werden nicht gesondert berechnet.

Sofern Leistungen außerhalb der Regelarbeitszeiten anfallen, können Zuschläge entstehen, die gesondert berechnet werden. Leistungen außerhalb der Regelarbeitstage sind nicht Bestandteil der Vereinbarung; sofern diese im Einzelfall erforderlich und möglich sind, fallen zusätzliche Kosten an.

4 Einschränkung der Fehlererkennung

Es besteht kein Anspruch auf die vollständige und korrekte Erkennung von nicht offensichtlichen Belastungs-, Verschleiß- oder Ausfallerscheinungen an Bauteilen, die nicht explizit im Rahmen der Checklisten geprüft werden.

5 Haftung bei Nichtumsetzung von Empfehlungen

Der Auftragnehmer übernimmt keine Verantwortung für Schäden, die daraus entstehen, dass empfohlene Folgemaßnahmen vom Kunden nicht umgesetzt werden.

6 Separate Beauftragung von Folgemaßnahmen

Die Umsetzung von Folgemaßnahmen erfolgt ausschließlich auf Grundlage einer separaten, kostenpflichtigen und schriftlichen Beauftragung durch den Kunden.

C3 Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten des Kunden

1 Vor und während der Arbeiten

Dem Auftragnehmer ist eine ressourcenschonende und verbindliche Vorplanung der Einsätze zu ermöglichen.

Verbindliche Terminabsprachen sind frühzeitig zu treffen, insbesondere für Zeiträume mit hoher Ressourcennachfrage.

Zusätzliche Tätigkeiten auch über das Wartungsbudget hinaus sind im Vorfeld anzufragen, um diese bei der Einsatzplanung zu berücksichtigen.

Die Maschine(n) sind vor den geplanten Einsätzen durch den Auftraggeber zu reinigen und müssen im vereinbarten Zeitraum uneingeschränkt zur Verfügung stehen.

Erforderliche Original-Verschleißteile sind durch den Kunden rechtzeitig bereitzustellen. Diese können bei Bedarf durch den Auftragnehmer angeboten werden.

Ein zusätzlicher Aufwand für den Austausch dieser Teile über das Zeitbudget hinaus wird gesondert berechnet.

Der Kunde trägt die Verantwortung für Verzögerungen, die durch nicht rechtzeitig bereitgestellte Materialien entstehen.

2 Nachbesprechung des Einsatzberichtes

Der Kunde ist verpflichtet, den Einsatzbericht zu unterzeichnen.

Sofern gewünscht, hat der Kunde erforderliche Folgemaßnahmen rechtzeitig beim Auftragnehmer zu beauftragen.

3 Während des Regelbetriebes

Die im Rahmen dieses Vertrages durchgeführten Tätigkeiten ersetzen nicht die vom Kunden gemäß Herstellervorgaben durchzuführenden Wartungsarbeiten.

Der Kunde ist verantwortlich für die regelmäßige Durchführung dieser Aufgaben sowie für die rechtzeitige Beschaffung von Betriebsstoffen und Verschleißteilen.

4 Planung und Terminierung

4.1 Grundsatz der Planung

Die definierten Leistungen werden geplant und terminiert durchgeführt.

4.2 Abstimmung der Termine

Das Serviceteam des Auftragnehmers stimmt die Durchführungstermine frühzeitig mit dem Kunden für jede einzelne Maschine ab.

Zu Beginn der Vertragslaufzeit sowie jeweils zu Beginn eines Kalenderjahres wird ein voraussichtliches Zeitfenster für die geplanten Wartungen festgelegt. Auf dieser Grundlage erstellt der Auftragnehmer eine Vorplanung.

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.

4.3 Verbindliche Terminierung

Spätestens sechs Wochen vor Durchführung der Wartung werden Termin und Ausführungsdetails final und verbindlich abgestimmt.

Terminänderungen und Umplanungen sind ab diesem Zeitpunkt zu vermeiden und können zu zusätzlichen Kosten führen.

D. Additional Care +

D1 Definition ungeplanter Technikereinsätze

1 Umfang und Zeitbudget

Das Zeitbudget von 2 x 8 Stunden Arbeitszeit steht ab dem zweiten Vertragsjahr für bis zu zwei ungeplante Einsätze pro Jahr zur Verfügung.

Für diese Einsätze wird keine Reaktionszeit zugesagt.

2 Meldung von Servicefällen

Der Kunde meldet seinen Störfall über das mySCM-Portal unter vollständiger Angabe des Störungsbildes sowie unter korrekter Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen und der wahrnehmbaren Symptome.

Zusätzlich muss die Meldung den Hinweis „Technikerbedarfsfall unter Additional Care“ auf Kopfebene enthalten.

3 Bewertung und Bearbeitung

Je nach Verfügbarkeit wird der Auftragnehmer den Fall prüfen, bewerten und bearbeiten.

Ist eine Lösung per Fernwartung nicht möglich, wird ein Termin für einen Technikereinsatz vereinbart.

4 Voraussetzungen für Technikereinsatz bei Stillstand

Sofern ein Serviceanliegen nicht durch Remote-Dienstleistungen gelöst werden kann, stellt SCM bei Stillstand der Maschine(n) oder bei einem Ausfall von Funktionen, der zu einer Reduktion der Produktionskapazität von mindestens 50 Prozent führt, einen Servicetechniker zur Durchführung der erforderlichen Maßnahmen bereit.

Dies gilt nur, sofern:

- der Kunde das Problem nicht selbst oder unter Anleitung von SCM beheben kann
- der Austausch von Teilen nicht eigenständig oder unter Anleitung von SCM erfolgen kann
- die Bewertung des Servicefalls durch SCM ergibt, dass ein Technikereinsatz zweckmäßig und zielführend ist

Sind diese Voraussetzungen erfüllt, werden die Technikerarbeitszeiten gemäß Zeitbudget für die durch die Additional Care Vereinbarung abgedeckten Maschinen angerechnet.

5 Einsätze bei eingeschränkter Produktionsleistung

Liegt kein vollständiger Stillstand vor und beträgt die Produktionskapazität mehr als 50 Prozent und weniger als 90 Prozent, erfolgt der Technikereinsatz zu einem für die Personalplanung von SCM angemessenen geplanten Termin.

D2 Ausgeschlossene Leistungen bei ungeplanten Technikereinsätzen

1 Kostenregelung

Der Kunde trägt:

- alle Reisezeiten
- alle Arbeitszeiten über 8 Stunden pro Einsatz
- die Kosten für alle Einsätze ab dem dritten ungeplanten Technikereinsatz

2 Nicht enthaltene Leistungen

Nicht abgedeckt sind insbesondere:

- grundlegende Revisionen
- Überholungen
- Retrofit- oder Modernisierungsmaßnahmen
- Anbindungen an Drittsysteme

3 Separate Beauftragung

Für diese Leistungen erstellt der Auftragnehmer bei Bedarf separate Angebote.

Eine Ausführung erfolgt ausschließlich nach rechtswirksamer, schriftlicher Beauftragung durch den Kunden.

D3 Definition Ersatzteilabdeckung

1 Grundsätze

Es sind ausschließlich Ersatzteile abgedeckt, die Bestandteil des ursprünglichen Auslieferungszustands der Maschine unter Vertrag waren.

Nach Meldung und Spezifikation eines Bedarfsfalls gemäß D1 prüft der Auftragnehmer den Fall. Liegen die vom Auftragnehmer definierten Voraussetzungen vor, wird die Autorisierung erteilt und im zugehörigen Case dokumentiert.

Die Voraussetzungen orientieren sich an der üblichen Praxis für Gewährleistungsfälle.

2 Bestellung und Einbau

Sind die Voraussetzungen erfüllt, veranlasst der Auftragnehmer die Bestellung für den Kunden.

Der Einbau ist nur dann enthalten, wenn der dafür erforderliche Aufwand innerhalb des verfügbaren Zeitbudgets liegt. Andernfalls erfolgt eine separate Berechnung.

3 Lieferung

Die Lieferzeiten ergeben sich aus der Verfügbarkeit sowie den unverbindlichen Lieferterminangaben der Zulieferer.

Es gelten die INCOTERMS DAP.

4 Einsatz von überholten Teilen

Der Auftragnehmer ist berechtigt, aufgearbeitete oder überholte Teile einzusetzen, sofern diese gemäß Herstellervorgaben als neuwertig einzustufen sind.

D4 Spezifische Bedingungen für Elektroschindeln

Das Paket gilt auch für die Elektroschindel unter folgenden Bedingungen:

▪ Betriebsstunden

Die Elektroschindel darf über die gesamte Vertragslaufzeit 4000 Betriebsstunden nicht überschreiten. Die Betriebsstunden sind aufzuzeichnen und über das Kontrollsystem der Maschine nachvollziehbar zu machen.

▪ Routinemäßige Wartung

Alle im Bedienungs- und Wartungshandbuch aufgeführten Wartungsarbeiten sind gemäß den vorgegebenen Intervallen vollständig durchzuführen.

▪ Materialien und autorisierte Zentren

Es dürfen ausschließlich Original-SCM-Materialien verwendet werden. Entsprechende Nachweise sind aufzubewahren und auf Verlangen vorzulegen.

D5 Mitwirkungspflichten Ersatzteilabdeckung

1 Meldung von Ersatzteilbedarf

Erkennt der Kunde einen Ersatzteilbedarf für die betreffende Maschine, hat er zunächst sorgfältig zu prüfen, ob das Ersatzteil tatsächlich defekt ist.

Anschließend meldet der Kunde den Ersatzteilbedarfsfall über das „SCM myPortal“ unter vollständiger Angabe der Maschinenummer (ggf. Seriennummer des Teils), des Störungsbildes sowie unter korrekter Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen und der wahrnehmbaren Symptome.

Zusätzlich ist auf Kopfebene anzugeben, dass es sich um einen „Ersatzteilbedarfsfall unter Additional Care“ handelt.

2 Dokumentation und Identifikation

Im zugehörigen Case identifiziert der Kunde das betroffene Teil und stellt eine Bilddokumentation sowie die entsprechende SCM-Sachnummer aus dem Ersatzteilkatalog zur Verfügung.

Mit Freigabe des Cases beantragt der Kunde die Autorisierung für diesen Bedarfsfall im Rahmen der Additional Care+ Vereinbarung.

3 Rücklieferung

Nach Austausch des Ersatzteils ist der Kunde verpflichtet, eine ordnungsgemäß deklarierte Rücklieferung gemäß den Vorgaben des Herstellers (RMA-Prozess) durchzuführen.

4 Vermeidung von Ersatzteilbedarfen

Zur Vermeidung von Ersatzteilbedarfen hat der Kunde alle zumutbaren Maßnahmen zu ergreifen. Insbesondere gilt:

- Einsatz von geschultem Personal
- Durchführung aller Wartungsarbeiten gemäß Herstellervorgaben
- Verwendung ausschließlich vom Hersteller freigegebener Materialien und Werkzeuge
- Einsatz nachweislich qualifizierten Personals für Bedienung und Wartung

Die Namen der entsprechend eingesetzten Mitarbeiter sind SCM mitzuteilen.

5 Verschleißteile

Verschleißteile sind gemäß den von SCM empfohlenen Austauschintervallen zu ersetzen.

Erfolgt dies nicht, kann der Anspruch auf Ersatzteile entfallen, sofern der Auftragnehmer einen entsprechenden ursächlichen Zusammenhang feststellt.

Der Kunde ist verpflichtet, den Austausch von Verschleißteilen im SCM-Portal zu dokumentieren.

D6 Ausschluss Ersatzteilabdeckung

1 Logistik und Ursachen

Nicht abgedeckt sind:

- Expresslieferungen und Kurierkosten
- Schäden infolge von Fahrlässigkeit, Fehlbedienung oder Fehlwartung
- Schäden durch Einsatz nicht durch SCM zertifizierter Werkzeuge oder Materialien

2 Fremdeinflüsse

Nicht abgedeckt sind Schäden an Schnittstellen zu Anlagenteilen anderer Lieferanten sowie Schäden, die durch solche Anlagenteile verursacht wurden.

3 Nicht autorisierte Bedarfe

Nicht abgedeckt sind:

- willkürliche oder nicht autorisierte Bedarfe
- Fremdbeschaffung, sofern diese nicht ausdrücklich durch den Auftragnehmer autorisiert wurde
- Retrofit- oder Modernisierungsteile
- Verschleiß- und Verbrauchsmaterialien

4 Sonderfälle

Nicht abgedeckt sind:

- Schäden durch höhere Gewalt
- Komplettausfälle (z. B. durch Elementarschäden oder Diebstahl)

5 Nutzung und Belastung

Nicht abgedeckt sind Bedarfe, die aus erhöhter Belastung resultieren, insbesondere:

- mehr als 2500 Betriebsstunden pro Jahr
- bei Elektrospindeln mehr als 4000 Betriebsstunden über die Vertragslaufzeit

Ebenso nicht abgedeckt sind Schäden durch ungeeignete oder verschlissene Werkzeuge.

6 Folgeschäden

Nicht abgedeckt sind Folgeschäden, die durch den Ausfall eines Ersatzteils entstehen, welches im Rahmen einer Inspektion oder Wartung bereits als kritisch erkannt, dokumentiert und bewertet wurde, dessen Austausch jedoch nicht erfolgt ist.

7 Weitere Ausschlüsse

Nicht abgedeckt sind:

- Bohrköpfe
- Ersatzteile außerhalb des ursprünglichen Lieferumfangs
- Wechseldatenträger
- Roh-, Hilfs- und Betriebsstoffe
- Vor-, Zwischen- und Fertigprodukte
- Werkzeuge aller Art
- Zusatzgeräte und nicht fest verbautes Zubehör
- Anbaugeräte (z. B. Beschickungssysteme)
- Schäden oder Verluste von beim Auftraggeber gelagerten Ersatzteilen

D7 Übergeordnete Mitwirkungspflichten Additional Care +

Neben den unter B2, C3 und D5 genannten Mitwirkungspflichten gelten folgende übergeordnete Verpflichtungen:

- Sämtliche Wartungen, sowohl durch den Kunden als auch durch den Hersteller, sind vollständig gemäß Herstellervorgaben durchzuführen und nachzuweisen
- Die geplante Betriebsdauer pro Jahr ist bei Auftragserteilung mitzuteilen
- Wesentliche Erhöhungen der Betriebsdauer sind unverzüglich anzuzeigen
- Für die Ersatzteilabdeckung gelten die Ausschlüsse gemäß Abschnitt D6
- Die Maschine muss während der gesamten Vertragslaufzeit mit der IoT-Solution verbunden sein

D8 Konsequenzen bei Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten

1 Allgemeine Regelung

Bei Nichteinhaltung einer oder mehrerer der unter B, C und D genannten Bedingungen und Mitwirkungspflichten ist der Anbieter berechtigt, die Leistungen „Additional Care“ oder „Full Service“ auszusetzen oder zu stornieren.

Der Kunde wird darüber informiert.

2 Spezifische Fälle

Insbesondere gilt:

- Wird die planmäßige Wartung nicht mindestens einmal jährlich durchgeführt, wird das Paket bis zur Durchführung ausgesetzt
- Wird die Maschine mit mehr als 2500 Betriebsstunden pro Jahr betrieben, ohne dass ein entsprechender Zuschlag vereinbart wurde, kann dieser rückwirkend erhoben oder der Service ausgesetzt werden
- Die Verwendung von Nicht-Original-Ersatzteilen von SCM führt zur sofortigen Stornierung des Pakets

- Ist die Maschine nicht mit der IoT-Solution verbunden, wird der Service bis zur Wiederherstellung der Verbindung ausgesetzt

3 Nicht abgedeckte Leistungen

Leistungen, die infolge von Bedienungsfehlern oder durch Verwendung nicht autorisierter Materialien erforderlich werden, sind nicht abgedeckt und werden gesondert in Rechnung gestellt.

4 Durchführung durch autorisierte Zentren

SCM behält sich das Recht vor, die beschriebenen Leistungen über autorisierte technische Zentren durchführen zu lassen.

E. Full Service

E1 Definition ungeplanter Techniker-Einsätze

1 Umfang und Zeitbudget

Das Zeitbudget von 10 x 8 Stunden Arbeitszeit steht ab dem zweiten Vertragsjahr für bis zu zehn ungeplante Einsätze pro Jahr zur Verfügung.

Für diese Einsätze wird keine Reaktionszeit zugesagt.

2 Meldung von Servicefällen

Der Kunde meldet seinen Störfall über das mySCM-Portal unter vollständiger Angabe des Störungsbildes sowie unter korrekter Beschreibung des Betriebszustandes, der bereits durchgeführten Maßnahmen und der wahrnehmbaren Symptome.

Zusätzlich muss die Meldung den Hinweis „Technikerbedarfsfall unter Full Service“ auf Kopfebene enthalten.

3 Bewertung und Bearbeitung

Je nach Verfügbarkeit wird der Auftragnehmer den Fall prüfen, bewerten und bearbeiten.

Ist eine Lösung per Fernwartung / Remote Support nicht möglich, wird ein Termin für einen Technikereinsatz vereinbart.

4 Voraussetzungen für Technikereinsatz bei Stillstand

Sofern ein Serviceanliegen nicht durch Remote-Dienstleistungen gelöst werden kann, stellt SCM bei Stillstand der Maschine(n) oder bei einem Ausfall von Funktionen, der zu einer Reduktion der Produktionskapazität von mindestens 50 Prozent führt, einen Servicetechniker zur Durchführung der erforderlichen Serviceaufgaben bereit.

Dies gilt nur, sofern:

- der Kunde das Problem nicht selbst oder unter Anleitung von SCM beheben kann
- der Kunde die betroffenen Teile nicht selbst oder unter Anleitung von SCM austauschen kann
- die Bewertung des Servicefalles durch SCM ergibt, dass ein Technikereinsatz zweckmäßig und zielführend ist

Sind diese Voraussetzungen erfüllt, werden die Technikerarbeitszeiten gemäß Zeitbudget für die durch die Full-Service-Vereinbarung abgedeckten Maschinen bzw. Assets entsprechend dem in den SCM-Systemen hinterlegten Leistungsanspruch abgewickelt.

5 Einsätze bei eingeschränkter Produktionsleistung

Liegt kein vollständiger Stillstand vor und beträgt die Produktionskapazität mehr als 50 Prozent und weniger als 90 Prozent, erfolgt der Technikereinsatz zu einem für die Personalplanung von SCM angemessenen geplanten Termin.

E2 Ausgeschlossene Leistungen bei ungeplanten Technikereinsätzen

1 Kostenregelung

Der Kunde trägt:

- alle erforderlichen Reisezeiten

- alle Arbeitszeiten über 8 Stunden pro Einsatz
- die Kosten für alle Einsätze ab dem elften ungeplanten Technikereinsatz

2 Nicht enthaltene Leistungen

Nicht abgedeckt sind insbesondere:

- grundlegende Revisionen
- Überholungen
- Retrofit- oder Modernisierungsmaßnahmen
- Anbindungen an Drittsysteme

3 Separate Beauftragung

Für diese Leistungen erstellt der Auftragnehmer bei Bedarf separate Angebote.

Eine Ausführung erfolgt ausschließlich nach rechtswirksamer, schriftlicher Beauftragung durch den Kunden mit Bezug auf ein entsprechendes Angebot.

E3 Premium Option Reisezeit für ungeplante Techniker-Einsätze (falls gewählt)

Wird die Premium Option Reisezeit kostenpflichtig zusätzlich in die Vereinbarung aufgenommen, sind die reisebezogenen Aufwände damit abgedeckt. Dies umfasst insbesondere Reisezeiten sowie gegebenenfalls anfallende Kilometerpauschalen.

E4 Übergeordnete Mitwirkungspflichten bei Full Service

Es gelten die Regelungen gemäß Abschnitt D7.

E5 Konsequenzen bei Nichterfüllung der Mitwirkungspflichten bei Full Service

Es gelten die Regelungen gemäß Abschnitt D8.

F. Digital Services

F1 Definition IoT Solution

Verbinden Sie Ihre Maschine und erschließen Sie die digitale Welt von SCM.

Durch die Anbindung Ihrer Maschine an die IoT-Solution erhalten Sie Zugang zu einem breiten Angebot digitaler Dienste, die Ihre Maschine über ihren gesamten Lebenszyklus hinweg begleiten.

Sie können die Leistung und Produktivität Ihres Maschinenparks bewerten, insbesondere anhand der Gesamtanlageneffektivität (OEE). Darüber hinaus können Sie Betriebsparameter überwachen, technische Dokumentationen zur Fehlerbehebung einsehen und einen direkten Kontakt zum SCM-Kundendienst herstellen.

Die IoT-Solution umfasst insbesondere folgende Funktionsbereiche:

- **SMART MACHINE**
Überwachung des Maschinenzustands in Echtzeit.
- **SMART MAINTENANCE**
Planung und Durchführung von Wartungsmaßnahmen sowie Erstellung von Service-Tickets.
- **SMART ANALYTICS**
Analyse der Maschinenleistung zur Sicherstellung optimaler Produktionsbedingungen auf Basis von OEE-Daten.

F2 Digital Control Room (in der MC-Lizenz enthalten)

Der SCM Digital Control Room, unterstützt durch die IoT-Solution, ist ein proaktiver Support-Service, der Maschinendaten zur Optimierung der Produktion und zur Vermeidung von Ausfällen nutzt.

Er ermöglicht eine kontinuierliche Überwachung, Ferndiagnose sowie eine gezielte Unterstützung durch das SCM-

Expertenteam und trägt damit zur Sicherstellung einer stabilen und effizienten Produktion bei.

Die IoT-Solution ist die zugrunde liegende Plattform, die Daten von angeschlossenen Maschinen erfasst und Dienste wie Fernüberwachung, Analyse und Wartungsplanung bereitstellt.

Der Digital Control Room umfasst insbesondere folgende Funktionen:

- **Maschinenüberwachung in Echtzeit**
Überwachung des Maschinenstatus und der Betriebsparameter sowie Lokalisierung von Maschinenstillständen aus der Ferne.
- **Trendanalyse**
Auswertung historischer Daten zur Erkennung von Mustern und Trends zur Unterstützung vorausschauender Wartung und Produktionsoptimierung.
- **Proaktive Unterstützung**
Analyse der Maschinendaten durch SCM-Experten mit frühzeitiger Identifikation potenzieller Probleme sowie Bereitstellung von Empfehlungen und Lösungen.
- **Ferndiagnose und Unterstützung**
Diagnose von Problemen aus der Ferne sowie Unterstützung bei der Fehlerbehebung, gegebenenfalls auch im Rahmen von Remote-Eingriffen.
- **Optimierung der Wartung**
Planung und Terminierung von Wartungsmaßnahmen auf Basis von Echtzeitdaten zur Minimierung von Ausfallzeiten.
- **Problemmanagement**
Erstellung und Verwaltung von Service-Tickets inklusive Anreicherung mit Bildern und Videos sowie Nachverfolgung des Bearbeitungsstatus.
- **Ersatzteile und Service**
Unterstützung bei der Identifikation und Abwicklung von Ersatzteil- und Servicebedarfen.

F3 Definition E-Learning Abonnement

Die SCM Group betreibt mit dem SCM Campus eine globale Lernplattform.

Innerhalb des SCM Campus wird für registrierte Nutzer, insbesondere Mitarbeiter, Servicepartner und Kunden, ein Katalog an Schulungsangeboten bereitgestellt.

Die Schulungsangebote bestehen aus:

- trainergeführten Schulungen in dafür vorgesehenen Trainingseinrichtungen
- eLearning-Formaten für das selbstgesteuerte Fernstudium

Voraussetzung für die Nutzung eines Schulungsangebotes ist die vorherige Registrierung der jeweiligen Teilnehmer im mySCM-Portal.

Zusätzlich ist innerhalb des mySCM-Portals eine Registrierung in der eCampus-Applikation erforderlich.

Sofern eine Servicevereinbarung diesen Leistungsbaustein umfasst, erfolgt die Freischaltung der eLearning-Formate für den Kunden.

SCM definiert die Inhalte, deren Verfügbarkeit sowie die jeweilige Realisierungsform.

F4 Nutzung des „SCM myPortal“

Mit dem „SCM myPortal“ stellt SCM registrierten Benutzern einen digitalen Informations- und Kommunikationskanal mit nutzerspezifischer Benutzerverwaltung zur Verfügung.

Im Rahmen des Onboardings werden rollenbasierte Nutzungsrechte eingerichtet, die den Zugriff auf die jeweiligen Funktionalitäten steuern.

Der Nutzer ist für eine korrekte und vollständige Registrierung verantwortlich.

Eine Anleitung zur Registrierung ist auf der SCM-Website verfügbar:

https://www.scmgroup.com/de_DE/scmwood/company/scm-deutschland

Über das „SCM myPortal“ sind unter anderem folgende Funktionen zugänglich:

- Aktivierung der IoT-Solution
- Zugriff auf den E-Shop
- Ticketing-System
- eCampus
- Dokumentenmanagement

Die Funktionalitäten werden kontinuierlich erweitert.

Bestimmte Services setzen die Kommunikation über das Ticketing-System des mySCM-Portals voraus. SCM empfiehlt daher, sämtliche Serviceanliegen ausschließlich über diesen Kanal abzuwickeln.

F5 Nutzung des E-Shop

Über den eShop können registrierte Nutzer rund um die Uhr definierte Maschinen, Zubehör, Ersatzteile sowie Service- und Digitalleistungen bestellen.

F6 Softwarelösungen

SCM bietet eine breite und kontinuierlich weiterentwickelte Palette an Softwarelösungen an.

Eine feste Supportdauer wird nicht zugesagt.

Eine uneingeschränkte Rückwärtskompatibilität wird nicht gewährleistet.

Software-Updates außerhalb der Gewährleistungsfrist sind kostenpflichtig.

F7 Kundenspezifische Programmierungen / Anwendungstechnischer Support / Softwarewartung / Anbindung an Fremdsysteme

1 Grundsatz

Kundenspezifische Programmierungen, anwendungstechnischer Support (Produktionsbegleitung), Softwarewartung sowie Anbindungen an Fremdsysteme sind grundsätzlich kostenpflichtige Leistungen.

Preise können im Rahmen von Einzelbeauftragungen oder definierten Leistungspaketen angefragt werden. Alternativ kann eine Remote-Servicevereinbarung mit Premium Option Softwarewartung abgeschlossen werden.

Anforderungen aus bestehenden Softwarewartungsvereinbarungen mit Premium-Option genießen bei SCM Vorrang.

Anforderungen von Kunden ohne entsprechende Vereinbarung werden nachrangig behandelt und nach Aufwand abgerechnet. Zur Verrechnung wird der Softwaretechniker-Tarif mit einem Zuschlag von 200 Prozent angesetzt.

Ohne Softwarewartungsvertrag besteht kein Anspruch auf Softwareupdates. Ausgenommen sind Fälle der Sachmängelhaftung, sofern eine ausdrücklich zugesicherte Funktionalität mangelhaft ist.

2 Leistungsumfang Premium Option Softwarewartung (falls gewählt)

Die Softwarewartung umfasst die Lieferung von Software-Updates und Software-Upgrades entsprechend der Anzahl der erworbenen Lizenzen, soweit dies ohne Anpassung der vorhandenen Hardware empfehlenswert und technisch möglich ist.

Software-Upgrades sind neue Versionen einer Software, die neben Fehlerbehebungen insbesondere neue Funktionen enthalten oder das Anwendungsspektrum, die Flexibilität oder die Produktivität wesentlich erweitern. Ein Anspruch aus Sachmängelhaftung besteht hierfür nicht.

Software-Updates sind Korrekturen einzelner Fehlerbilder, die SCM in der Regel zwischen zwei Software-Upgrades bereitstellt.

Zum Zeitpunkt der Installation erhält der Kunde die jeweils aktuellen Versionen einschließlich Dokumentation sowie verfügbarer Schulungs- und Serviceunterlagen.

Es werden ausschließlich vollständige Software-Installationspakete bereitgestellt. Teilinstallationen, Patches oder Einzelmodulanpassungen sind nicht Bestandteil der Leistung. Dies stellt einheitliche Versionsstände auf den eingesetzten Systemen sicher.

3 Konkrete Leistungen

Die Leistung umfasst insbesondere:

- Beratung zum strukturierten Aufbau der kundenspezifischen Applikationsbibliothek sowie zu produktionstechnischen Fragestellungen
- Unterstützung zur Selbsthilfe
- Unterstützung bei Anlage und Parametrisierung von Programmen (z. B. Innentüren, Tischplatten)
- Unterstützung bei der Erstellung von Automatisierungen (z. B. Filter, Programme, Apps)
- Erstellung von Datensicherungen, optional mit zusätzlicher Sicherung im SCM-Cloud-Bereich
- periodische Prüfung und Abstimmung zu sinnvollen Software-Upgrades

Mitwirkungspflicht des Kunden:

Der Kunde ist verpflichtet, eine zusätzliche Datensicherung im eigenen Unternehmen aufzubewahren.

4 Information und Weiterentwicklung

SCM informiert Kunden mit Softwarewartungsvereinbarung regelmäßig über verfügbare Änderungen und Updates.

Darüber hinaus ist geplant:

- Einrichtung eines Forums für Softwarewartungsnutzer
- Erweiterung des Nutzerkreises um zusätzliche Leistungen

Hierzu können insbesondere gehören:

- Bereitstellung von Beta-Versionen
- Teilnahme an Anwenderveranstaltungen (z. B. „Heavy User“-Formate ab 2026)

5 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde ist verpflichtet:

- Termine frühzeitig abzustimmen, vergleichbar mit geplanter Wartung
- regelmäßige Datensicherungen durchzuführen
- sicherzustellen, dass die Maschine für Updates uneingeschränkt verfügbar ist
- lokale Administratorrechte bereitzustellen

Bei Installation von Fremdsoftware:

- sind die erforderlichen Rechte auf System- und Benutzerebene einzurichten
- sind gegebenenfalls Anpassungen in der Benutzerverwaltung vorzunehmen
- ist die Kunden-IT entsprechend zu instruieren

Diese Einstellungen sind dauerhaft beizubehalten. Andernfalls ist ein ordnungsgemäßer Betrieb der Software nicht möglich.

Der Kunde ist verpflichtet, von SCM vorgesehene Versionshochrüstungen für die betreffende Maschine und die zugehörigen Arbeitsplätze zu unterstützen, soweit dies technisch möglich ist.

6 Nutzungsbedingungen

Das ursprünglich eingeräumte Nutzungsrecht für Software (Einzel- oder Mehrfachnutzung) bleibt unverändert bestehen.

Die jeweils gültigen Allgemeinen Bedingungen für die Nutzungsüberlassung von Software der SCM Group Deutschland GmbH gelten gleichermaßen für:

- die ursprünglich erworbene Software
- alle Software-Upgrades
- alle Software-Updates

7 Ausdrücklich ausgeschlossene Leistungen

Nicht Bestandteil der Softwarewartung sind:

- Wartung von Fremdsoftware (z. B. Alphacam, Osai Virtual Machine)
- notwendige Hardwareanpassungen oder -nahrüstungen infolge neuer Software
- Leistungen infolge fehlender Datensicherung oder fehlender Systemanpassungen durch den Kunden
- Leistungen aufgrund mangelnder Kompatibilität mit nicht von SCM gelieferten Systemen
- Entwicklung kundenspezifischer Programme oder Apps
- Anpassung von Standardsoftware an kundenspezifische Anforderungen
- Lohnprogrammierung oder Lohn-Apps
- zusätzliche Systemanbindungen

Für weitergehende Anbindungen werden ergänzende Leistungspakete empfohlen (siehe F8.2).

Werden die vorgenannten Leistungen gewünscht, erfolgen diese auf Basis der jeweils gültigen Preislisten und werden gesondert in Rechnung gestellt.

F8 Empfohlene Ergänzungspakete für die Integrationsphase im Nachgang zur Maschineninstallation

Diese Pakete werden bei Bedarf durch SCM im Rahmen von Festpreisangeboten angeboten.

1 Connection1-Paket

Leistungsbeschreibung für die Erstanbindung mit einem Umfang von maximal 6 Stunden (Online) innerhalb eines Support-Zeitraums von einer Woche.

Die Leistung umfasst die Abstimmung mit Softwarehäusern oder Schnittstellenpartnern sowie die gezielte Reservierung von Ressourcen der SCM-Anwendersoftware-Spezialisten für die Anbindung externer CAD-CAM-Software von Drittanbietern beim Kunden.

Dies dient insbesondere dazu, Wartezeiten von Drittsoftware-Technikern vor Ort zu vermeiden, die auf maschinenspezifische Informationen angewiesen sind.

Durch den engen Informationsaustausch mit den SCM-Technikern wird in der Regel eine deutlich optimiertere und kundenfreundlichere Anbindung durch das jeweilige Softwarehaus ermöglicht.

2 Connection2-Paket

Leistungsbeschreibung für die Erstanbindung über einen Support-Zeitraum von drei Tagen mit jeweils 8 Stunden, einschließlich An- und Abreise.

Im Rahmen dieses Zusatzpakets steht ein Inbetriebnahme-Techniker während der Anbindung externer CAD-CAM-Software des Drittanbieters vor Ort zur Verfügung und unterstützt die Umsetzung gemeinsam mit dem Softwareanbieter.

Dieser Leistungsumfang ist nicht Bestandteil der Standard-Inbetriebnahme und muss separat beauftragt werden.

Zusätzlich erfolgt eine Unterstützung des Vor-Ort-Technikers durch interne SCM-Anwendersoftware-Spezialisten per Fernzugriff.

Auch hier dient die Leistung der Vermeidung von Wartezeiten externer Softwaretechniker sowie der Sicherstellung einer effizienten und abgestimmten Integration.

Durch den intensiven Informationsaustausch, insbesondere im direkten Vor-Ort-Kontext, wird eine deutlich optimierte und kundenorientierte Anbindung erreicht.

Im Anschluss kann, sofern entsprechend organisiert, der Produktionsstart in Anwesenheit der beteiligten Parteien erfolgen. Dadurch lassen sich typische Startunsicherheiten reduzieren und Anfangsprobleme vermeiden.

G. Übergreifende Vertragsbedingungen bei Servicevereinbarungen mit Laufzeit

G1 Vertragslaufzeit

Die Vertragsparteien vereinbaren eine Erstlaufzeit von 12 Monaten ab dem Datum der Unterzeichnung bzw. ab Aktivierung im SCM-System.

Die Laufzeit beginnt zum ersten Tag des Monats nach Zahlungseingang beim Auftragnehmer.

Der Vertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein weiteres Jahr, sofern er nicht fristgerecht gekündigt wird.

G2 Gesamtpreis

Der festgelegte Gesamtpreis ist dem jeweiligen Angebot zu entnehmen und versteht sich zuzüglich gegebenenfalls gebuchter Premium-Optionen oder Schichtzuschläge.

Der Preis beinhaltet die geplanten Arbeitsstunden gemäß dem Plan der vorbeugenden Wartungstätigkeiten nach Abschnitt C sowie die damit verbundenen Kosten für Reise, Verpflegung und Unterkunft des technischen Personals.

Das vorgesehene Zeitbudget entspricht dem definierten Leistungsumfang. Werden geringere Zeiten in Anspruch genommen, besteht kein Anspruch auf Rückvergütung, Kompensation oder Übertrag.

G3 Preisvorteile

Für die Dauer des Vertrages erhält der Kunde:

- 10 Prozent Rabatt auf Ersatzteile für den gesamten SCM-Maschinenpark
- 10 Prozent Rabatt auf alle SCM-Schulungsprogramme

G4 Inkludierte Leistungen

Während der Vertragslaufzeit sind folgende Leistungen enthalten:

- telefonischer Support
- technische Unterstützung durch Augmented Reality (Smartech)
- Fernwartungsdienst für angeschlossene Maschinen

Die Leistungen erfolgen gemäß Abschnitt B der SCM-DACH Servicebedingungen und Leistungsbeschreibungen.

Maschinen der Marken CMS und Superfici sind hiervon ausgenommen.

G5 Nicht enthaltene Leistungen

Nicht im Preis enthalten sind insbesondere:

- empfohlene Folgemaßnahmen
- zusätzlicher Arbeitsaufwand außerhalb des definierten Leistungsumfangs
- Reise-, Unterbringungs- und Verpflegungskosten bei zusätzlichen Einsätzen
- Ersatzteile zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit

Ebenfalls ausgeschlossen sind alle Leistungen gemäß den Ausschlüssen in Abschnitt B7 und C2.

Zusatzleistungen werden auf Basis der jeweils gültigen Preislisten des Auftragnehmers berechnet. Diese werden auf Anfrage zur Verfügung gestellt.

Für gewählte Premium-Optionen fallen zusätzliche Kosten an.

G6 Zahlungsbedingungen

Der Gesamtpreis gemäß G2 ist zum Laufzeitbeginn ohne Abzug per Banküberweisung durch den Auftraggeber zu begleichen.

SCM behält sich das Recht vor, die beschriebenen Leistungen über autorisierte technische Zentren durchführen zu lassen.

G7 Übertragbarkeit

Die Übertragung von Leistungsansprüchen auf Dritte ist nur im Rahmen einer formalen Rechtsnachfolge möglich.

Beim Verkauf der Maschine vor Ablauf der Vertragslaufzeit ist eine Übertragung ausgeschlossen.

G8 Kündigung

Der Vertrag wird zunächst für eine Laufzeit von 12 Monaten abgeschlossen.

Er verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht von einer der Vertragsparteien mit einer Frist von 90 Tagen zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit schriftlich gekündigt wird.

Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei groben Pflichtverletzungen, Verstößen gegen Mitwirkungspflichten, unangemessener Nutzung des Dienstes oder wenn die Leistungserbringung nicht möglich ist.

G9 Sonstige Vergütungsbestandteile

Werden Leistungen außerhalb des definierten Leistungsumfangs (gemäß Abschnitt B4, B5 und B6) oder außerhalb der festgelegten Servicezeiten (gemäß Abschnitt B8) erbracht, trägt der Auftraggeber die daraus entstehenden Mehrkosten.

Sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, gelten hierfür die jeweils gültigen Preislisten des Auftragnehmers.

Für Erweiterungen des Abonnements um Remote-Premiumleistungen gilt:

- Reaktionszeiten sind nicht inkludiert
- Softwarewartung ist nicht inkludiert
- Servicefenster-Erweiterungen sind nicht inkludiert

G10 Betriebsmodell und Zuschläge

Die genannten Preise gelten für Einschichtbetrieb bis zu 2500 Produktionsstunden pro Jahr.

Bei Zweischichtbetrieb erhöhen sich die Preise um 60 Prozent.

Bei Dreischichtbetrieb erhöhen sich die Preise um 240 Prozent.

Diese Zuschläge werden gesondert in Rechnung gestellt.

G11 Preisanpassung

Alle Preise verstehen sich als Ausgangspreise für das jeweilige Referenzjahr.

Bei mehrjähriger Vertragslaufzeit werden die Preise jährlich neu kalkuliert.

Sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, erfolgt die Preisanpassung nach folgender Logik:

Ausgangspreis plus Inflationsrate plus 2 Prozentpunkte pro Vertragsjahr.

Die Inflationsrate basiert auf den Daten des Statistischen Bundesamts Deutschland sowie des Bundesamts für Statistik der Schweiz.

H. Kommerzielle Bedingungen für Ersatzteile

H1 Fast Track (Express)

Bei Auswahl der „Fast Track“ (Express) Liefertooption erfolgt eine priorisierte Bearbeitung und Ausführung der Bestellung.

Für diese Dienstleistung wird je Artikel ein Zuschlag von 15 Prozent des Verkaufswertes berechnet, maximal jedoch 150 Euro.

Die Berechnung erfolgt unabhängig von der tatsächlichen Bearbeitungs- und Lieferzeit.

Artikel, die im Werk programmiert werden müssen, werden im Rahmen dieser Option bevorzugt behandelt.

Der Zuschlag wird separat auf der Rechnung ausgewiesen.

H2 Mindestbestellwert

Der Mindestbestellwert beträgt 75,00 Euro.

Liegt der Bestellwert darunter, wird die Differenz zum Mindestbestellwert auf der Rechnung ausgewiesen, um die Bearbeitungs- und Abwicklungskosten zu decken.

H3 Rücknahme von Ersatzteilen

Ersatzteile können grundsätzlich nur im Falle eines Defekts oder nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch den Auftragnehmer zurückgenommen werden.

Im Falle einer genehmigten Rückgabe wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 20 Prozent des Verkaufspreises vom Gutschriftbetrag abgezogen.

Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, die Rücknahme zu verweigern, wenn der Liefertermin mehr als vier Monate zurückliegt.

Nicht ordnungsgemäß angemeldete Rücksendungen werden nicht angenommen und auf Kosten des Käufers zurückgesendet.

H4 Ausschluss von Erstattungen

Zusatzaufschläge, insbesondere für Fast Track oder aufgrund des Mindestbestellwerts, sind von der Rückerstattung ausgeschlossen.

H5 Prüfung von Angeboten und Auftragsdaten

Der Auftraggeber ist verpflichtet, vor Annahme eines Angebots die Vollständigkeit und Richtigkeit seiner Angaben, insbesondere USt-IdNr., Rechnungsadresse und Lieferadresse, zu prüfen.

Nachträgliche Änderungen von Aufträgen oder Rechnungen werden mit einer Pauschale von 15,00 Euro in Rechnung gestellt.

I. Training und Schulung

I1 Definition der Leistung

Schulung oder Training einer definierten Anzahl von Teilnehmern in der Programmierung /

1 Schulung in der Niederlassung

Die Schulung findet in den Räumlichkeiten von SCM (oder in den Räumlichkeiten unserer Handelspartner) statt. Im Preis der Schulung beinhaltet ist die Verpflegung (1 Mittagessen pro Person und Tag und Getränke während der Schulung). Nicht beinhaltet ist die Unterbringung und Reisen der TN an den Schulungsort.

2 Schulung vor Ort beim Kunden.

Die Schulung findet in den Räumlichkeiten des Kunden statt. Die Anreise des Schulungsleiters ist nicht im Schulungspreis mit inbegriffen und wird anhand der gültigen Servicepreisliste abgerechnet.

3 Onlineschulung

Die Schulung wird durchgeführt unter Zuhilfenahme von MS Teams oder Teamviewer. Notwendige Vorbereitungszeiten (beispielsweise Einrichtung der Kundenrechner) werden anhand des tatsächlichen Aufwandes anhand der gültigen Hotlinepreise berechnet.

I2 Mitwirkungspflicht des Kunden

- Der Kunde stellt sicher, dass bei den Teilnehmern, die dem Kurs entsprechende Vorqualifikation gegeben ist.
- Der Kunde teilt vor Beginn der Schulung mit wie viele Teilnehmer an der Schulung teilnehmen. Bei Schulungen in Ansfelden und Nürtingen sehen wir aufgrund der örtlichen Begebenheiten Gruppengrößen bis 4 Personen vor.
- Für die Schulungen werden Personal und Räumlichkeiten fest eingeplant. Stornierungen oder Änderungswünsche (Verschiebung des Schulungstermins) müssen in

Schriftform oder per Mail erfolgen. Diese sind erst wirksam, wenn sie von unseren Mitarbeitern schriftlich (oder per Mail) bestätigt wurden.

- Wenn bei Aufbauschulungen auf kundenspezifische Wünsche eingegangen werden soll, sind diese möglichst frühzeitig aber spätestens 2 Wochen vor Schulungsbeginn mitzuteilen. Einschließlich notwendiger Zeichnungen und Beispieldateien

I3 Berechnungsmodalitäten

- Die Berechnung erfolgt vorab anhand der gültigen Servicepreisliste
- Bei Schulungen, die im Maschinenpreis inbegriffen sind, werden überzählige Teilnehmer anhand der im Vertrag genannten Kosten nachberechnet. Ist dort kein Preis genannt legen wir die gültige Servicepreisliste zugrunde.
- Nicht angemeldete Teilnehmer werden mit einem Aufschlag von 50% anhand der gültigen Servicepreisliste nachberechnet
- Gutschriften für nicht erscheinende Teilnehmer werden nicht erstellt
- Bei Schulungen vor Ort werden die Fahrtzeiten des Schulungsleiters separat anhand der Servicepreisliste berechnet
- Bei Absagen/Nichterscheinen erlauben wir uns folgende gestaffelte Stornierungsgebühr zu erheben, bezogen auf den Schulungspreis.
 - Bis 4 Wochen vor Schulungsbeginn kostenfrei
 - Bis 1 Woche vor Schulungsbeginn 50%
 - Bei Absagen kurzfristiger als eine Woche erlauben wir uns die Schulung zum vollen Preis zu berechnen.
- Bei Schulungen, die im Maschinenpreis inbegriffen sind, werden die Stornierungsgebühren anhand der gültigen Servicepreisliste ermittelt.

SCM Group Deutschland GmbH

Seilerstr. 2
D-72622 Nürtingen
Deutschland

www.scmgroup.com

Allgemeine Geschäftsbedingungen



SCM Group Deutschland GmbH Zweigniederlassung Österreich

Traunuferstr. 109
A-4052 Ansfelden (Linz)
Österreich

www.scmgroup.com

Allgemeine Geschäftsbedingungen



SCM Schweiz AG

Station-Ost 7
CH-6023 Rothenburg
Schweiz

www.scmgroup.com

Allgemeine Geschäftsbedingungen

