

# Fernwartungs-Vereinbarung

Die Fernwartungsvereinbarung wird zwischen

**TBM** AUTOMATION AG  
Steuerungstechnik

**Bahnhofstrasse 48  
CH - 9443 Widnau**

nachfolgend kurz TBM genannt

und

-----  
*Firma*

-----  
*Name*

-----  
*Adresse*

-----  
*Telefonnummer*

nachfolgend kurz Auftraggeber genannt -

abgeschlossen.

## 1. Grundlagen für die Fernwartung von Steuerungssystemen

Um die Stillstands Zeiten an Kundenanlagen und Service-Kosten zu minimieren, sowie Software-Updates zu vereinfachen, stellt die TBM Automation AG einen Fernwartungs-Service zur Verfügung.

Die Fernwartung durch TBM wird, sofern die technischen Voraussetzungen dies zulassen, mittels der Fernwartungssoftware „Teamviewer“ durchgeführt. Diese Software erfüllt die aktuellen Sicherheitsstandards, die bei der Fernwartung notwendig sind. Das Produkt Teamviewer gehört zu den Marktführern in diesem Bereich und steht für höchste Qualität.

Für die Fernwartung wird ein funktionierender Internet-Zugang zu einem Rechner des Auftraggebers an der Anlage benötigt. Während der Fernwartung wird die auf dem Rechner installierte Projektierungssoftware inkl. der Lizenzen des Auftraggebers verwendet. Für die Verbindung des Rechners auf die zu wartenden Geräte werden die zugehörigen Schnittstellenkabel benötigt.

Für die Geschwindigkeit und Dauer der Fernwartung sind neben der Art des Fernwartungsfalles auch die Qualität und Geschwindigkeit der Internetverbindung (z. B.: DSL) des Auftraggebers massgeblich.

Wenn die technischen Voraussetzungen für eine Fernwartung mittels Teamviewer fehlen, ist eine Fernwartung via Telefonmodem unter bestimmten Voraussetzungen möglich (Telefonleitung mit direktem Amtsanschluss an der Anlage, Fernwartungsmodem inkl. Software und Linkkabel zu SPS-Steuerung / HMI-Gerät).

In jedem Fall sind eine möglichst detaillierte Schilderung des Wartungsgrundes und die Bereitstellung einer Telefonverbindung zum Wartungsverantwortlichen an der Anlage (eventuell unter Bereitstellung eines Dolmetschers) für eine erfolgreiche Fernwartung unerlässlich.

Ein nach Möglichkeit vorab abgesprochener Wartungszeitpunkt kann sicherstellen, dass entsprechend geschulte personelle Ressourcen von TBM zu diesem Zeitpunkt zur Verfügung stehen.

## **2. Leistung**

Die Fernwartung umfasst folgende Dienstleistungen:

### **2.1 Telefonsupport**

In einfachen Fällen können Störungssituationen mit telefonischem Support eingegrenzt und behoben werden.

### **2.2 Updates auf Datenträgern**

Die Fernwartung umfasst ausdrücklich auch Software-Updates auf Datenträgern (wie Compact-Flash Karten und USB-Sticks) mit anschließender Installation am Aufstellungsort durch Mitarbeiter des Auftraggebers, des Anlagenbetreibers oder damit beauftragten Dritten.

### **2.3 Fernwartung mittels Internet oder Telefonmodem**

Wenn alle technischen Voraussetzungen gegeben sind, kann sich TBM nach Aufforderung durch den Auftraggeber entweder über Internet oder Telefonmodem direkt mit den jeweiligen Hardware-Komponenten Online verbinden um den Störfall genauer zu eruieren und je nach Massgabe auch Software-Änderungen über die Fernwartung durchzuführen.

### **2.4 Die Fernwartung umfasst nicht:**

- Beseitigung von Störungen, welche nur vor Ort behoben werden können. (z.B. bei mechanischen Störungsursachen)
- Lieferung, Installation und Austausch von Hardware-Komponenten.
- Herstellung der technischen Voraussetzungen für eine Fernwartung.
- Bereitstellung der benötigten Engineering-Tools inkl. allfälliger Lizenzen

### 3. Haftung

TBM betreibt die Fernwartung unter dem Gesichtspunkt der höchstmöglichen Sorgfalt und Verfügbarkeit. Für eintretende Schäden haftet TBM nur insoweit, als ihr Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zur Last gelegt werden kann.

Die Sicherung aller Daten obliegt ausschliesslich dem Auftraggeber. TBM übernimmt keinerlei Haftung für Datenverluste, die im Rahmen der Fernwartung erfolgen.

Der Ersatz von Folgeschäden und Vermögensschäden, nicht erzielten Erträgen, Zinsverlusten und von Schäden aus Ansprüchen Dritter ist in jedem Fall ausgeschlossen.

**Um Personen- und Sachschäden während der Fernwartung auszuschliessen sorgt der Auftraggeber für geschultes Personal vor Ort. Das Personal an der Anlage hat die Maschinenzustände zu beobachten und sicherzustellen, dass sich keine Personen im Gefährdungsbereich aufhalten. Wenn der Auftraggeber nicht gleichzeitig auch der Anlagenbetreiber ist, muss diese Forderung unbedingt vor Start der Fernwartung vom Anlagenbetreiber gewährleistet und bestätigt werden.**

### 4. Ausführungszeitpunkt

TBM ist bestrebt, die Ausführung des Supports an Werktagen während der normalen Geschäftszeiten (8.00h bis 17.00h) so schnell wie möglich durchzuführen. Wunschtermine können vereinbart werden. Ein Anspruch auf eine Terminausführung besteht nicht.

TBM behält sich vor, die Dienstleistung ohne Angabe von Gründen abzulehnen oder bei zeitlicher oder räumlicher Unmöglichkeit einen späteren Termin hierfür anzusetzen.

### 5. Kosten

TBM verrechnet den effektiven Zeitaufwand (inklusive Vorarbeiten und allfälliger Offline-Bearbeitungszeiten) für die Fernwartung gemäss den jeweils aktuell gültigen Regiestundenansätzen für Service-Dienstleistungen unabhängig vom Erfolg der Fernwartung.

Der Auftraggeber trägt alle weiteren im Rahmen der Fernwartung anfallenden Kosten, insbesondere Leitungsgebühren, Zugangsgebühren, Telefongebühren, Lizenzgebühren gegen Nachweis.

In Anspruch genommene Dienstleistungen sind nach Zugang der Rechnung unmittelbar und ohne irgendwelche Abzüge zu bezahlen.

Sollte ein Service-Einsatz aufgrund einer fehlgeschlagenen Fernwartung notwendig werden, so erfolgt dieser gegen Verrechnung. Eine fehlgeschlagene Fernwartung berechtigt zu keinen Ersatzansprüchen.

Bei regulären Betriebsstörungen, die an der Anlage angezeigt werden und deren Behebung in der Betriebsanleitung beschrieben ist, sowie bei Fehlmanipulationen erfolgt eine Verrechnung auch während der Garantiezeit. Eine Fernwartung ersetzt nicht die Aufmerksamkeit des geschulten Bedienpersonals und das Lesen der Betriebsanleitung.

## 6. Schlussbestimmungen

Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Sollten einzelne Bedingungen in dieser Vereinbarung unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der sonstigen Bestimmungen davon unberührt.

-----  
Ort, Datum

**TBM** AUTOMATION AG  
Steuerungstechnik  
-----  
**Bahnhofstrasse 48**  
**CH - 9443 Widnau**

-----  
Auftraggeber

-----  
Auftragnehmer

-----  
Name

-----  
Funktion

-----  
Unterschrift