

Ergänzende Bedingungen für Services (AGB Deutschland)

Diese Ergänzenden Bedingungen für Services ("Bedingungen Services") ergänzen die Basisbedingungen zwischen der im Auftrag benannten Siemens-Gesellschaft und dem Kunden, mit dem der Auftrag vereinbart wird.

Sie gelten nur für die im Auftrag beschriebenen Serviceleistungen ("Services").

Die hier verwendeten Begriffe sind in den Basisbedingungen definiert.

Kommerzielle Bedingungen

1. Siemens Lieferungen und Leistungen

1.1. Leistungsumfang

- 1.1.1. **Leistungsbeschreibung.** Siemens erbringt die Services gemäß der im Auftrag festgelegten (oder referenzierten) Leistungsbeschreibung.
- 1.1.2. **Überwachung.** Soweit die Services auch eine Überwachung umfassen, ist Siemens nur dazu verpflichtet, korrekte Anweisungen zu geben. Siemens haftet nicht für Leistungen Dritter oder der Mitarbeiter des Kunden.

1.2. Leistungsort

- 1.2.1. **Onsite.** Werden Services am Kundenstandort erbracht, wird Siemens
 - a. diese während der üblichen Geschäftszeiten (ausgenommen Feiertage) erbringen und
 - b. sich an die schriftlich vor Beginn der Leistungserbringung bereitgestellten, angemessenen Kundenstandortvorschriften halten.
- 1.2.2. **Offsite.** Ist eine Leistungserbringung vor Ort nicht erforderlich, kann Siemens die Services
 - a. an einem von Siemens gewählten Standort; oder
 - b. durch Remote-Zugriff erbringen.

1.3. Personal

Siemens ist berechtigt, Personal für die Services nach eigenem Ermessen zuzuweisen und ist für alle Vergütungen und sonstigen Arbeitnehmerleistungen der Siemens-Mitarbeiter verantwortlich.

1.4. Datenverarbeitung

Sofern Siemens die vom Kunden zur Verfügung gestellten personenbezogenen Daten verarbeitet, gelten die folgenden Bedingungen:

- a. die Data Privacy Terms, abrufbar unter <https://www.siemens.com/dpt> und
- b. (soweit anwendbar) alle zusätzlichen Informationen zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten, einschließlich autorisierter Unterauftragsverarbeiter, die im Auftrag aufgeführt sind.

2. Pflichten des Kunden

2.1. Erbringung von Mitwirkungshandlungen

Der Kunde wird folgende Mitwirkungshandlungen und Beistellungen leisten:

- a. er wird Siemens unterstützen, indem er
 - die Bedingungen schafft, die Siemens den rechtzeitigen Beginn und die unterbrechungsfreie Ausführung der Arbeiten vor Ort mit gesetzeskonformen Gesundheitsschutz- und Sicherheitsmaßnahmen ermöglichen;
 - qualifiziertes Personal mit dem notwendigen Know-how und der Entscheidungsbefugnis zur Verfügung stellt;
 - eine sichere Internetverbindung und autorisierten Zugang zu den Systemen des Kunden oder Dritter (soweit erforderlich) bereitstellt;
 - angemessene Unterstützung leistet, um sicherzustellen, dass alle von den zuständigen Behörden für die Inbetriebnahme, Abnahme und Nutzung der Services geforderten Verpflichtungen erfüllt werden;
 - die Lieferungen und Leistungen fristgerecht abnimmt (soweit erforderlich), Input und Feedback gibt;
 - abschließbare Lagerräume und angemessene Arbeits- und Ruheräume für Siemens und deren Subunternehmer, einschließlich angemessener Sanitäreinrichtungen zur Verfügung stellt;
 - alle erforderlichen Informationen über die Lage verdeckt geführter Strom-, Gas- und Wasserleitungen sowie Glasfaserleitungen oder ähnlicher Installationen und die statischen und unterirdischen Bedingungen des Standorts bereitstellt;
- b. sämtliche Genehmigungen und Zulassungen von zuständigen Behörden einholen, es sei denn, dass nur Siemens diese einholen kann;
- c. die Zusammenarbeit aller vom Kunden beauftragter Dritter sicherstellen;
- d. für Zeit- und Materialaufträge, die von Siemens erbrachten Arbeitsstunden auf Stundenlohnbasis bestätigen. Die Stundenzettel von Siemens gelten 10 Tage nach Vorlage als akzeptiert, wenn der Kunde nicht innerhalb von 10 Tagen nach Einreichung schriftlich einen wesentlichen Grund für die Ablehnung darlegt; und
- e. alle weiteren im Auftrag festgelegten Mitwirkungshandlungen und Beistellungen.

2.2. Terminplan und Management

Siemens ist nicht für die Terminplanung, Planung oder das Projektmanagement des Kunden sowie sich hieraus ergebende Verzögerungen oder Kosten verantwortlich.

2.3. Gefährliche Stoffe und Umgebungsbedingungen

- 2.3.1. **Verantwortlichkeit vor Ort.** Wenn Services am Standort des Kunden erbracht werden, ist der Kunde dafür verantwortlich, gefährlichen Sondermüll und gefährliche Stoffe vor Ort (einschließlich Asbest), geologische oder geothermische Bedingungen, archäologische Funde oder andere Bedingungen, die eine besondere Behandlung erfordern oder negative Auswirkungen auf die Services, die Umwelt oder das Personal haben, sachgerecht zu behandeln, zu lagern, zu entsorgen und deren Auswirkungen zu beheben.
- 2.3.2. **Rückerstattung und Suspendierung.** Der Kunde wird Siemens alle Kosten erstatten, die durch die Entdeckung oder den Umgang mit solchen Stoffen oder Bedingungen entstehen. Wenn während der Erbringung der Services ein Gesundheits- oder Sicherheitsrisiko entsteht, kann Siemens die Erbringung der Services aussetzen, bis solche Risiken beseitigt sind.

2.4. Remote Support

- 2.4.1. **Remote Support.** Siemens ist berechtigt, die Services remote bereitzustellen.
- 2.4.2. **Remote-Zugriff.** Sofern Siemens einen Remote-Zugriff benötigt, wird der Kunde auf eigene Kosten:
 - a. eine Internetverbindung mit Zugriffskontrolle (z.B. kabelgebundene oder drahtlose Breitbandverbindungen über DSL, UMTS oder LTE) bereitstellen, die den technischen Anforderungen einer sicheren Remote-Verbindung genügt;

- b. Siemens den notwendigen Zugang zu den Objekten des Kunden gewähren, um die Services bereitzustellen;
- c. jeden Remote-Zugriff von Siemens aktivieren und akzeptieren (sofern vereinbart); und
- d. eine qualifizierte und vom Kunden autorisierte Person, die mit den Objekten des Kunden und dem Produktionssystem am Standort des Kunden vertraut ist, vor Ort haben.

2.4.3. Funktionalität des Remote-Zugriffs

- a. **Nutzung der Siemens Remote-Zugriffsfunktion.** Sofern im Auftrag vereinbart, stellt Siemens eine Remote-Zugriffsfunktion bereit. Der Kunde prüft, ob die Sicherheitsstandards mit seiner Betriebsumgebung, seinen Sicherheitsanforderungen und seinen internen Richtlinien kompatibel sind.
- b. **Nutzung einer Kunden Remote-Zugriffsfunktion.** Sofern der Kunde eine Remote-Zugriffsfunktion bereitstellt, sorgt er für die Vertraulichkeit und Integrität der Remote-Verbindung sowie deren Verfügbarkeit. Siemens haftet nicht für die Nutzung dieser Remote-Zugriffsfunktion des Kunden und kann diese ablehnen, wenn sie nicht den üblichen Sicherheitsstandards entspricht.

3. Lieferung und Leistungserbringung

3.1. Abnahme

- 3.1.1. **Keine Abnahme erforderlich.** Eine Abnahme der Services ist nicht erforderlich, es sei denn, im Auftrag wurde etwas anderes vereinbart.
- 3.1.2. **Erforderliche Abnahme.** Soweit der Auftrag eine Abnahme vorsieht:
 - a. zeigt Siemens die Fertigstellung an, wenn die Services oder ein vereinbarter Teil davon abnahmebereit sind; und
 - b. der Kunde nimmt die Services ab, es sei denn, die Services werden unter Verstoß gegen Ziffer 4 erbracht. In diesem Fall wird der Kunde den Verstoß in einer schriftlichen Ablehnungsmitteilung beschreiben und Siemens wird
 - diesen Verstoß innerhalb angemessener Frist beheben (oder wie zwischen dem Kunden und Siemens vereinbart); und
 - den Kunden erneut zur Abnahme der Services auffordern.
- 3.1.3. **Fiktive Abnahme.** Die Services oder der vereinbarte gelieferte Teil gelten als abgenommen, wenn der frühere der folgenden Zeitpunkte eintritt:
 - a. 10 Werktage ab Fertigstellungsanzeige, wenn der Kunde keine Ablehnungsmitteilung übermittelt hat; oder
 - b. an dem Tag, an dem der gelieferte Teil produktiv genutzt wird.

3.2. Liefer- und Leistungstermine

Alle Termine im Auftrag sind Schätzungen und unverbindlich. Stimmt Siemens schriftlich bestimmten Liefer- und Leistungsfristen zu, die ausdrücklich einem pauschalierten Schadensersatz unterliegen ("Verbindliche Termine"), gilt Ziffer 3.3.

3.3. Verzug

- 3.3.1. **Eintritt des Verzugs.** Der Eintritt des Verzugs für die Leistungen bestimmt sich nach dem Gesetz. In jedem Fall ist eine Mahnung durch den Kunden erforderlich.
- 3.3.2. **Pauschalierter Schadensersatz.** Sofern Siemens allein für den Verzug der Verbindlichen Termine verantwortlich ist und dem Kunden dadurch ein Schaden entsteht, zahlt Siemens nach Ablauf einer Nachfrist von einer Woche einen pauschalierten Schadensersatz in Höhe von 0,5 % des Preises des in Verzug befindlichen Teils der Services für jede vollendete Woche des Verzugs.
Die Gesamtsumme des pauschalierten Schadensersatzes ist auf maximal 5 % des Preises des in Verzug befindlichen Teils der Services begrenzt.
- 3.3.3. **Kündigung wegen Verzugs.** Der Kunde kann den Auftrag wegen Verzugs nur kündigen, wenn
 - a. der maximale pauschalierte Schadensersatz fällig ist; und
 - b. eine angemessene zusätzliche Nachfrist zur Leistung abgelaufen ist.

3.3.4. **Abschließende Regelung.** Diese Ziffer 3.3 regelt die vollständige Haftung von Siemens bei Verzug. Weitergehende Ansprüche und Rechte des Kunden wegen Verzugs sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht, soweit wie folgt gehaftet wird:

- a. bei Vorsatz,
- b. bei grober Fahrlässigkeit oder
- c. wegen der schuldhaften Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

Mängelhaftung

4. Mängelhaftung für Services

4.1. Anwendbarkeit

Ziffer 4.2 regelt qualitative Leistungsstörungen für Services, für die ein Erfolg nicht geschuldet wird. Für andere Services gelten die Regelungen der Ziffern 4.3 - 7.

4.2. Qualitative Leistungsstörungen für Services, für die ein Erfolg nicht geschuldet wird

4.2.1. **Sorgfaltsmaßstab.** Services, für die ein Erfolg nicht geschuldet wird, werden professionell und mit der unter ähnlichen Umständen zu erwartenden Sorgfalt erbracht. Siemens schuldet dem Kunden kein konkretes Ergebnis, es sei denn, dies wurde im Auftrag ausdrücklich vereinbart.

4.2.2. **Nachbesserung.** Der Kunde wird nicht vertragsgemäß erbrachte Serviceleistungen Siemens unverzüglich anzeigen. Soweit Siemens die nicht vertragsgemäße Erbringung zu vertreten hat, wird Siemens die nicht vertragsgemäß erbrachten Services innerhalb angemessener Frist erneut (vor Ort oder remote) erbringen.

4.2.3. **Verjährung.** Ansprüche des Kunden verjähren innerhalb von 12 Monaten nach Leistungserbringung.

4.3. Definition Mangel

Siemens gewährleistet, dass die Services zum Zeitpunkt der Erbringung bzw. bei Abnahme (sofern im Auftrag vereinbart) mangelfrei sind. Die Mangelfreiheit bestimmt sich nach den gesetzlichen Vorschriften. Grundlage ist die Siemens-Spezifikation, die im Auftrag beschrieben ist oder auf die sich darin bezogen wird sowie die von Siemens und dem Kunden ausdrücklich vereinbarte Beschaffenheit. Informationen betreffend die Eigenschaften oder Verwendungsmöglichkeiten der Services etc. stellen lediglich Leistungsbeschreibungen und keine Garantien dar. Weitere, über die ausdrücklich vereinbarte Beschaffenheit hinaus gehende Eigenschaften (negative Beschaffenheit) oder ein bestimmter Verwendungszweck sind nicht geschuldet. Der Kunde trägt das Eignungs- und Verwendungsrisiko.

5. Dauer der Mängelhaftung für Services

5.1. Ursprüngliche Mängelhaftungsfrist

5.1.1. **Mängelhaftungsfrist.** Die Dauer der Mängelhaftung für Services bezüglich Nacherfüllungsansprüche, Rücktritt und Minderung beträgt 12 Monate

- a. nach Erbringung der Services oder
- b. Abnahme (sofern im Auftrag vereinbart).

5.1.2. **Ausschluss.** Diese Frist gilt nicht,

- a. soweit das Gesetz gemäß § 634a Abs. 1 Nr. 2 BGB (Baumängel) längere Fristen vorschreibt,
- b. bei Vorsatz,
- c. bei arglistigem Verschweigen des Mangels sowie
- d. bei Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie.

5.2. Dauer der Mängelhaftung für nachgebesserte Services

Die Mängelhaftungsfrist für nachgebesserte Services beträgt 6 Monate ab der Nachbesserung, falls die ursprüngliche Mängelhaftungsfrist früher endet. In jedem Fall endet die Mängelhaftungsfrist spätestens 18 Monate nach Beginn der ursprünglichen Mängelhaftungsfrist.

6. Mängelhaftungsansprüche

6.1. Mitteilung

Der Kunde wird Siemens unverzüglich schriftlich die nicht vertragsgemäße Erbringung der Services nach Entdeckung und innerhalb der geltenden Mängelhaftungsfrist anzeigen.

6.2. Mängelbeseitigung

Siemens wird die nicht vertragsgemäß erbrachten Services innerhalb angemessener Zeit nachbessern (vor Ort oder remote).

6.3. Mitwirkungspflicht und Kostenerstattung

Im Falle eines Mängelhaftungsanspruchs wird der Kunde Siemens

- a. auf eigene Kosten des Kunden
 - Zugang zu den mangelhaften Teilen der Services gewähren;
 - alle erforderlichen Demontage- und Montagearbeiten durchführen und
 - Zugang zu Betriebs- und Wartungsdaten gewähren.
- b. sämtliche Kosten für Diagnose- und Nachbesserungsarbeiten ersetzen, wenn feststeht, dass kein Mangel vorlag.

6.4. Fehlgeschlagene Mängelbeseitigung

Schlägt die Nacherfüllung fehl, kann der Kunde bei Vorliegen der gesetzlichen Voraussetzungen vom Auftrag zurücktreten oder den Preis mindern.

7. Haftungsausschluss für Mängel

7.1. Mängelhaftungsfrist

Sämtliche Mängelhaftungsansprüche sind nach Ablauf der geltenden Mängelhaftungsfrist ausgeschlossen.

7.2. Ausgeschlossene Mängel

Siemens schließt jegliche Mängelhaftung oder Haftung aus:

- a. für unsachgemäßen oder fahrlässigen Umgang oder übermäßige Beanspruchung;
- b. für Nichteinhaltung der Anweisungen im Auftrag, den Bedienungsanleitungen und ähnlichen Dokumenten, die dem Kunden zur Verfügung stehen;
- c. für Nichterbringung erforderlicher Mitwirkungshandlungen und Beistellungen;
- d. für nicht reproduzierbare Softwarefehler;
- e. für jede Ursache außerhalb der Kontrolle von Siemens;
- f. für Änderungen oder Reparaturen durch andere als Siemens oder von Siemens bevollmächtigte Vertreter;
- g. für Interpretation, Umsetzung oder Verwertung von Vorschlägen, Empfehlungen, Berichten oder anderen Dokumenten, einschließlich derer Ergebnisse; diese erfolgen im alleinigen Verantwortungsbereich des Kunden.

Siemens haftet nicht, soweit der Mangel auf Mitwirkungshandlungen und Beistellungen des Kunden zurückzuführen ist.

8. Abschließende Regelung

Ziffern 4 - 7 regeln die vollständige Haftung von Siemens und die alleinigen Rechte und Rechtsbehelfe des Kunden in Bezug auf Mängelhaftungsansprüche und Ansprüche wegen qualitativer Leistungsstörung. Der Haftungsausschluss für Schadensersatz gilt nicht, soweit wie folgt gehaftet wird: bei Vorsatz, bei grober Fahrlässigkeit, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels, bei Nichteinhaltung einer Beschaffenheitsgarantie, bei Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

Siemens macht keinerlei sonstige Zusicherungen hinsichtlich der Services, weder ausdrücklich noch stillschweigend noch von Gesetzes wegen, auch keinerlei Zusicherungen betreffend der allgemeinen Gebrauchstauglichkeit und Eignung für einen bestimmten Zweck.

Rechte am geistigen Eigentum

9. Beibehaltung der Rechte am Geistigen Eigentum

Jede Partei behält ihre Rechte an dem Geistigen Eigentum, das diese Partei außerhalb des jeweiligen Auftrags entwickelt oder erworben hat.

10. Entwicklung Geistigen Eigentums

Jegliches Geistige Eigentum, das im Rahmen eines Auftrags als Teil der Lieferungen und Leistungen entwickelt wird, steht im Eigentum von Siemens und wird dem Kunden gemäß Ziffer 11 lizenziert.

11. Lizenz von Siemens an Kunden

Siemens gewährt dem Kunden ein nicht exklusives, weltweites, zeitlich unbefristetes und nicht übertragbares Recht zur Nutzung des Geistigen Eigentums von Siemens als Teil der Lieferungen und Leistungen

- a. in unveränderter Form; und
- b. für interne Geschäftszwecke des Kunden.

Zusätzliche Nutzungsrechte und -beschränkungen können im Auftrag festgelegt werden.