

## **Общие коммерческие условия предоставления удаленных услуг**

### **Общие положения**

Основой для договора между Заказчиком и фирмой OLKO-Maschinenteknik GmbH («OLKO») на предоставление удаленных сервисных услуг являются исключительно данные "Общие коммерческие условия", если в договоре не оговорено иное. В остальном применяются "Общие условия поставок OLKO"; "Общие коммерческие условия" Заказчика не являются действительными.

Ответственность и право принятия решений по эксплуатации машин и оборудования, а также незавершенных машин в значении горного регламента BVOS и / или Директивы по машинному оборудованию 2006/42 / ЕС (далее «Оборудование») остаются за Заказчиком.

Удаленные сервисные услуги не заменяют регулярное техническое обслуживание и техосмотр оборудования, если явно не оговорено иное.

### **1. Описание услуги**

#### **1.1 Удаленный сервис**

Удаленные услуги используются для определения фактического состояния неисправностей и отслеживания текущего состояния оборудования телекоммуникационными средствами на основе собранных данных и языка. При этом OLKO анализирует собранные данные и процессы на предмет отклонений фактического состояния от заданного. Кроме того, удаленный доступ может послужить основой для создания дополнительных предложений по запасным частям или услугам по устранению неисправностей, а также поддержки при вводе в эксплуатацию.

В основном OLKO может предлагать следующие услуги удаленного обслуживания:

#### **1a Поддержка по телефону**

Поддержка по телефону включает в себя анализ системных, технологических и операционных ошибок по телефону или видеосвязи и, по возможности, консультации по телефону для помощи в устранении системных неисправностей.

#### **1b Удаленное обслуживание, сопровождение при вводе в эксплуатацию (удаленная поддержка)**

Удаленная поддержка включает в себя анализ неисправностей оборудования и / или процесса, а также операционных ошибок через Интернет-соединение с оборудованием и, насколько это возможно, помощь в устранении неисправностей оборудования (например, корректировка предельных значений и параметров или хода процесса; сброс операционных ошибок и т. д.).

#### **1c Контроль состояния**

Мониторинг состояния включает сбор системных данных на основе состояния и сравнение с эталонными и заданными значениями (с учетом специфических для Заказчика сценариев износа) посредством Интернет-соединения.

## 1.2 Функции удаленных сервисов

Набор функций зависит от состояния программного обеспечения оборудования и технического прогресса. Заказчик осознает, что объем этой функции может или измениться со временем. Таким образом, в каждом конкретном случае согласовывается актуальный объем услуг, который возможен на основе технического оснащения оборудования.

По запросу Заказчика OLKO предложит дальнейшие меры по техническому обслуживанию и ремонту, с помощью которых можно обеспечивать надлежащую работу оборудования. При необходимости OLKO окажет Заказчику поддержку при внедрении. Об этом необходимо заключить отдельное соглашение - если иное не указано в объеме заказа. Любые претензии Заказчика по договору купли-продажи в связи с дефектами остаются в силе.

## 1.3 Прочие меры

Если система не может или может быть обслужена и / или отремонтирована с помощью служб удаленной диагностики не полностью, OLKO проинформирует об этом Заказчика.

Если отклонения в соответствии с п. 1.1 касаются

- внешнего воздействия,
- чрезвычайных обстоятельств,
- аварийных ситуаций,
- ненадлежащего обслуживания,
- недостаточного или неправильного обслуживания,
- несоблюдения правил монтажа и условий окружающей среды, установленных OLKO,
- не согласованных с OLKO или не разрешенных OLKO изменений программного или аппаратного обеспечения оборудования или
- загрязнений, возникших не по вине OLKO и не вызванных функциями оборудования,

OLKO обязана предоставлять услуги, указанные в пунктах 1а, 1б и 1в, или иные меры и услуги, указанные в пункте 1.3 настоящего Договора, исключительно за дополнительное вознаграждение, связанное с предоставлением услуг.

Это особенно касается тех случаев, когда эти услуги выходят за рамки устранения дефектов, предоставляемых в других договорных отношениях между сторонами.

OLKO берет на себя обязательства, изложенные в настоящих Условиях. Это не гарантирует, что использование услуг удаленного обслуживания позволит диагностировать и устранить все имеющиеся повреждения и недостатки оборудования. Кроме того, это не гарантирует функциональность оборудования.

## **1.4 Документация и основные условия**

OLKO хранит основные данные оборудования / процессов и / или выявленные отклонения, определенные посредством удаленной диагностики в соответствии с пунктом 1.1.

После завершения ремонта и / или технического обслуживания OLKO информирует Заказчика о проделанной работе и, по запросу, предоставляет Заказчику протоколы и любую другую необходимую документацию.

Удаленное обслуживание осуществляется по телефону или через Интернет-соединение. Заказчик должен бесплатно предоставить и поддерживать в исправном состоянии необходимое телекоммуникационное оборудование (подключение к Интернету в соответствии со спецификациями OLKO). Еще одним обязательным условием является отсутствие изменений в установленном на оборудовании программном обеспечении без согласия OLKO.

OLKO также имеет право передавать данные, используемые для диагностики, через онлайн-доступ.

Каждая из сторон несет ответственность за эксплуатацию и техническое обслуживание своих систем.

Если путь передачи данных между Заказчиком и OLKO выходит из строя, в частности, из-за сбоев в путях передачи, а также в случае отсутствия или недостаточности данных, OLKO освобождается от своих обязательств по исполнению в соответствии с пунктами 1а, 1б и 1в.

## **1.5 Вознаграждение и условия оплаты**

Сумма, указанная в счете, должна быть выплачена нетто (без вычетов) в течение 30 календарных дней с момента получения счета. Платежи считаются произведенными только после того, как они поступили для зачисления на банковский счет OLKO. Размер вознаграждения определяется действующим прайс-листом, если не оговорено иное. Если Заказчик не выполняет свои платежные обязательства по заказу, OLKO имеет право приостановить обслуживание этого или другого заказа до тех пор, пока Заказчик не произведет выплату причитающегося вознаграждения.

## **2. Время исполнения услуги**

### **2.1 Оказание удаленных сервисных услуг**

OLKO обязуется предоставлять договорные услуги с понедельника по пятницу с 8:00 до 16:00 по центрально-европейскому времени (CET), а также по предварительной договоренности.

## **2.2 Форс-мажор**

Если оказание услуг откладывается – в том числе в рамках предполагаемой задержки – в случае обстоятельств непреодолимой силы (включая эпидемии, войны, гражданские войны или военное положение, а также угроза таких состояний) или в случае производственных споров, в частности забастовок и локаутов, а также при наступлении событий, не зависящих от OLKO, услуга может быть оказана в течение соразмерного периода (в том числе для возобновления работы и т. д.) по окончании этих событий, если таковые повлияли на своевременное оказание услуги. В серьезных случаях OLKO уведомит Заказчика о возникновении и вероятной продолжительности таких событий - если это возможно.

Оказание услуг также должным образом откладывается, если Заказчик не выполняет свои обязательства по сотрудничеству в соответствии с п. 4 или платежные или другие обязательства, вытекающие из заказа.

## **3. Ответственность**

### **3.1 Ответственность за качество**

OLKO предоставляет услуги в соответствии с общепризнанными технологическими правилами. Если услуги выполняются не полностью или неправильно, OLKO обязана компенсировать их бесплатно в рамках ответственности за качество. Если OLKO не выполняет свои обязательства по предоставлению дополнительных услуг, Заказчик имеет право предоставить определенную отсрочку. Если по вине OLKO период отсрочки проходит безрезультатно, Заказчик по согласованию с OLKO может потребовать уменьшения оговоренного вознаграждения или расторгнуть договор в чрезвычайном порядке.

### **3.2 Внутренние ограничения**

Компания OLKO несет ответственность в соответствии с законодательными нормами, если заказчик предъявляет требования о возмещении ущерба, основанные на намерениях или грубой халатности, включая умысел или грубую халатность представителей OLKO или их исполнителей, за все убытки, связанные с удаленными услугами OLKO. Кроме того, ответственность OLKO за возмещение ущерба ограничивается предсказуемым, обычно возникающим ущербом. В остальном ответственность OLKO, в том числе за последующий ущерб, исключена.

### **3.3 Внешние ограничения**

Ограничение ответственности согласно разделу 3.1 не применяется

- а) в случае виновного нарушения существенных договорных обязательств, поскольку это ставит под угрозу достижение договорных целей,
- б) в случае виновного причинения вреда жизни и здоровью и
- в) если OLKO предоставляет гарантию.

Существенными являются те договорные обязательства, которые в первую очередь делают возможным надлежащее исполнение договора и на соблюдение которых Заказчик всегда может полагаться. Исключение ответственности по-прежнему не применяется в случае обязательной ответственности в соответствии с Законом об ответственности за качество продукции.

#### **4. Обязанность Заказчика по оказанию содействия**

##### **4.1 Режим инициализации**

При необходимости клиент активирует удаленные сервисы в соответствии с пунктом 1.1, после чего OLKO подключается к оборудованию клиента.

##### **4.2 Помощь в устранении неполадок**

При выявлении, локализации, сообщении и описании ошибок Заказчик должен следовать инструкциям OLKO. При необходимости Заказчик должен использовать инструкции / контрольные списки по настройке фирмы OLKO.

Для устранения неполадок необходимо содействие Заказчика и наличие технического персонала со знанием языка. В случае неясностей дополнительную информацию и документы необходимо отправить в OLKO.

##### **4.3 Забота о безопасности/надзор**

Заказчик должен соблюдать инструкции по технике безопасности в Руководстве по эксплуатации и обслуживанию оборудования, а также соответствующие национальные и международные законы, (отраслевые) стандарты и предписания. В случаях, когда удаленные услуги могут привести к риску для персонала и / или имущества, Заказчик должен подтвердить OLKO в письменной форме, что запланированные меры могут быть выполнены безопасно. До тех пор, пока такая обратная связь не может быть получена по каждому оборудованию на месте, Заказчиком должна быть обеспечена надежная защита от ущерба, причиняемого людям и имуществу. В частности, Заказчик должен обеспечить с помощью соответствующих мер отключения, защитных устройств и предупреждающих уведомлений, чтобы никто из людей не подвергался опасности на месте в связи с выполнением услуг.

##### **4.4 Обучение / обслуживание оборудования**

Заказчик обязуется регулярно и надлежащим образом обучать свой персонал работе с техническими устройствами, необходимыми для удаленного сервиса. Заказчик также обязуется поддерживать и обслуживать оборудование в соответствии с требованиями производителя и современным уровнем развития техники. Фирма OLKO не несет ответственности за ухудшение производительности, вызванное ненадлежащим обслуживанием оборудования Заказчиком.

##### **4.5 Обязанность предоставления информации**

Об изменениях в оборудовании или его среде Заказчик обязан немедленно сообщать в OLKO в письменной форме, если они могут повлиять на договорное удаленное обслуживание.

#### **4.6 Хранение данных**

Заказчик обязуется делать резервные копии всех данных перед каждым использованием удаленных сервисов в соответствии с пунктом 1.1.

#### **4.7 Несение расходов**

Заказчик несет расходы на

- указанные в п. 4 обязательства,
- используемые им средства телекоммуникации,
- используемую им линию связи и
- время ожидания, за которое он отвечает, в частности, из-за неправильного функционирования средств телекоммуникации.

#### **5. Возможность переуступки/зачет**

OLKO имеет право передавать свои права и обязанности по договору третьим лицам.

Заказчик имеет право только на погашение неоспоримых, юридически обоснованных или вытекающих из одного и того же договора требований.

#### **6. Конфиденциальность, безопасность и защита данных**

Вся обмениваемая информация Заказчика и другая информация о процессах и продуктах Заказчика может быть использована только для услуг, определенных в конкретном заказе. Использование данной информации в коммерческих целях или передача знаний третьим лицам не допускается. Однако OLKO вправе использовать технические знания, полученные при исполнении своих обязанностей, для совершенствования собственной продукции и услуг.

Договаривающиеся стороны принимают надлежащие меры в соответствии с современным уровнем техники для предотвращения проникновения вирусов в программное обеспечение сторон. В случае появления вирусов и другого вредоносного ПО у одной из сторон, которое может повлиять на удаленные услуги или быть передано на системы другой стороны, она должна незамедлительно уведомить об этом другую сторону в письменной форме.

Если OLKO получает доступ к персональным данным Заказчика в рамках услуг удаленного обслуживания, эти данные защищены в соответствии с действующим законодательством. Использование данных за пределами соответствующего заказа запрещается. Передача третьим лицам или использование в любой форме этих данных категорически запрещается.

#### **7. Срок давности**

Права и претензии Заказчика по данному договору вследствие ненадлежащего выполнения договора со стороны OLKO истекают через 12 месяцев, начиная с прекращения соответствующей услуги.

Это условие не соблюдается,

- а) если § 634 а абзац. 1 № 2 BGB предписывает более длительный срок,
- б) в случаях причинения вреда здоровью;
- в) в случае преднамеренного или грубого халатного нарушения обязательств фирмой OLKO
- г) в случае умышленного сокрытия ненадлежащего предоставления услуг.

На требования Заказчика о возмещении ущерба распространяется установленный законом срок исковой давности.

### **8. Юрисдикция, действующее законодательство, применимая редакция**

Место юрисдикции - город Козэсфельд. OLKO также может подать иск по месту нахождения Заказчика.

К договорным отношениям применяется немецкое законодательство, за исключением Конвенции ООН о договорах международной купли-продажи товаров (CISG).

В случае сомнений, основополагающим является текст настоящих "Общих коммерческих условий" на немецком языке.

### **9. Заключительные положения/автономность положений договора**

Заключаемые в каждом конкретном случае индивидуальные соглашения с Заказчиком (включая дополнительные соглашения, дополнения и изменения) имеют приоритет над настоящим договором.

Правовые заявления и уведомления, поданные Заказчиком в OLKO после заключения договора, требуют для их эффективности письменной формы.

Если какой-либо из вышеуказанных пунктов или его подпунктов становится недействительным, в остальном договор остается действующим, а недействительное положение заменяется либо правовой нормой, либо при отсутствии таковой, положением, которое было бы добросовестно принято сторонами, когда им стало известно о недействительности.

По состоянию на июнь 2020 г