

Erläuterungen zu den Swissmem «Allgemeinen Bedingungen für Serviceleistungen (vor Ort und online) 2023»

Diese neuen, allgemeinen Bedingungen für Serviceleistungen beruhen auf den bisherigen, bewährten Instandhaltungs- und Reparaturbedingungen. Der Unterschied besteht darin, dass die neuen Bedingungen **sowohl die physische Erbringung vor Ort als auch die Erbringung von Serviceleistungen online** (oft als «Remote Services» bezeichnet) umfassen.

Online-Serviceleistungen

Als online zu erbringende Serviceleistungen kommt eine Vielzahl von Leistungen in Frage. Typische solcher Leistungen sind Änderungen an einer Software (z.B. Wartung, Updates, Batches, Installation neuer Software). Darüber hinaus ist an Leistungen wie Fehlersuche, das Beheben von Störungen, die Analyse und das Monitoring von Produktionsprozessen, das Kalibrieren des Servicegegenstands, Support bei Bedienungsfehlern uvm. zu denken. Aufgrund der immensen Vielfalt von möglichen Online-Serviceleistungen ist es **sehr wichtig**, dass der Unternehmer **die zu erbringenden, vertraglichen Leistungen im Detail umschreibt** und ggf. sogar allfällige Leistungen explizit ausschliesst.

Vertragsinhalt

Neben der Anwendbarkeit von AGB sind Leistungsumfang, Preis, Erfüllungszeitpunkt und bei physischen Leistungen der Erfüllungsort typische Elemente, welche die Vertragsparteien entweder in einem Dokument oder mittels Offerte/Bestellung/Auftragsbestätigung individuell vereinbaren müssen. Daneben sind weitere Punkte zu vereinbaren, welche für das einzelne Vertragsverhältnis von Relevanz sind.

Wie bereits erwähnt werden im Leistungsumfang die vom Unternehmer zu erbringenden, vertraglichen Leistungen im Detail umschrieben.

Anwendungsfälle

Diese Bedingungen sind für typische Leistungsangebote von Unternehmen aus der Maschinenindustrie (wie z.B. die Erbringung von Serviceleistungen an einer Maschine) gedacht. Sie decken jedoch bei Weitem nicht jede der vielfältigen Geschäftsmöglichkeiten, welche sich durch die Digitalisierung eröffnet, ab. Es ist daher vor Verwendung dieser Bedingungen für eine Geschäftstätigkeit zu prüfen, ob sie für das konkrete Vorhaben geeignet sind.

Vielfach werden Serviceleistungen am gleichen Servicegegenstand sowohl online als auch physisch erbracht, indem z.B. Online-Leistungen der Vorbereitung der später vor Ort durchgeführten Instandhaltungs- und Reparaturarbeiten dienen. Ein klassisches Beispiel ist die sog. «predictive maintenance», bei welcher zuerst Produktionsdaten online abgerufen und analysiert werden, während in einem weiteren Schritt aufgrund der erreichten Zyklen gewisse Ersatz- und Verschleisssteile vor Ort vorsorglich ausgetauscht werden. Um solchen Angeboten Rechnung zu tragen, werden hiermit von Swissmem diese **allgemeinen Bedingungen** zur Verfügung gestellt, **welche sowohl digital als auch physisch erbrachte Leistungen abdecken**. Wird eine Serviceleistung **ausschliesslich physisch** erbracht,

können diese Bedingungen hierfür **ebenfalls verwendet** werden. Im umgekehrten Fall, wenn **ausschliesslich Online-Serviceleistungen** erbracht werden, können diese Bedingungen für etliche Anwendungsfälle ebenfalls verwendet werden. In diesem Fall enthalten die Bedingungen jedoch Bestimmungen, welche bei Online-Serviceleistungen nicht anwendbar werden. Dieser Umstand widerspricht einer zielgerichteten und schlanken Vertragsgestaltung. Deswegen wird den Vertragsparteien empfohlen, zu prüfen, ob diese Bedingungen für eine solche Anwendung wirklich passend sind.

Dauer der Serviceleistung

Wie die bestehenden Instandhaltungs- und Reparaturbedingungen können diese Bedingungen sowohl für **Einzelleistungen** als auch für das Tätigwerden während einer **gewissen Dauer** (Abonnement) eingesetzt werden.

Weiterverwendung der bisherigen Instandhaltungs- und Reparaturbedingungen

Damit die Unternehmen, welche keine Online-Dienstleistungen anbieten und deshalb mit den bestehenden «Allgemeinen Instandhaltungs- und Reparaturbedingungen» bedient sind, keine Änderungen in den unternehmensinternen Prozessen vornehmen müssen, wird Swissmem die bisherigen Bedingungen bis auf weiteres **weiterhin anbieten**.