

## Spezifikation Internetanschluss

Für die Kommunikation zwischen KOLBUS und dem Kunden ist ein sicherer Internetanschluss für den Remote Service Zugang vom Besteller bereitzustellen. Als Zugang zum Internet wird ein 10/100 Base T Netzwerk Anschluss mit IPv4 Standard benötigt. Wird der Internetzugang über das Kundennetzwerk realisiert, sind folgende Punkte bei der Planung des Anschlusses zu beachten:

- Der Internetanschluss ist vom Kunden im Bereich der anzuschließenden Maschinen bereit zu stellen.
- Nach dem Senden eines Requests bleibt die Verbindung zwischen KOLBUS und dem Kunden, abhängig vom Anlass des Service Requests, einen längeren Zeitraum bestehen. Aus diesem Grund wird eine Internet Flatrate empfohlen.
- Die Remote-Service-Firewall ist bei Auslieferung so konfiguriert, dass sie automatisch eine IP-Adresse vom Kunden DHCP-Server bezieht. Falls der Kunde diese Funktion nicht bereitstellt, kann eine feste Adresse in der Remote-Service-Firewall hinterlegt werden. Dazu muss vor Auslieferung die IP-Adresse mit Subnetzmaske, Standardgateway, Domainnameserver und ggf. notwendige Proxyserver-Einstellungen vom Kunden an Kolbus übermittelt werden.
- Zusätzlich darf es keine IP-Adressbereichsüberschneidung zwischen dem Kunden Netzwerk und dem Kolbus Netzwerk geben (10.x.x.x/8 Class A bzw. 10.20.x.x, 10.21.x.x, 10.22.x.x/16 Class B und 192.168.180.x/24 Class C). Wenn Überschneidungen mit den genannten Adressbereichen bestehen, ist Kolbus vor der Maschinenauslieferung zu informieren.
- Eine eventuell vorhandene Firewall beim Kunden muss den Port TCP 443 (HTTPS) und Port TCP/UDP 53 (DNS) ausgehend zum Internet durchlassen. Für Zugriffstest ist auch die Freigabe von ICMP 8/30 (Ping) sinnvoll.
- Die über die Remote-Service-Firewall aufgebaute Verbindung zu KOLBUS ist eine sichere HTTPS Verbindung zu der Adresse „360PORTAL.KOLBUS.INFO“.

Für die Realisierung des Internetzuganges über einen separaten DSL-Anschluss sind prinzipiell die gleichen Kriterien wie bei dem Zugang über das Kundennetz zu beachten. Eine Überschneidung des Kunden- und Anlagennetzes ist dabei jedoch ausgeschlossen.

Das KOLBUS Anlagennetzwerk zur Kopplung der Maschinen wird sternförmig vom AFS-Schaltschrank verlegt. Die Segmentlänge der Leitung darf maximal 100m betragen. Mithilfe eines Repeaters kann die Reichweite verlängert werden. Die standardmäßig benötigten Netzwerkleitungen werden für die Maschinenaufstellung vorgesehen, jedoch ist die Verlegung im Gebäude aufgrund der verschiedenen Anforderungen und räumlichen Gegebenheiten vom Kunden auszuführen. Verfügt der Kunde in der Produktionsstätte über VLAN-fähige (Virtual LAN) Infrastruktur, kann die Vernetzung auch damit realisiert werden. Der Kunde hat natürlich für die Funktionstüchtigkeit zu sorgen. Eine Kopplung verschiedener Produktionsstätten ist ausgeschlossen.

### **Ergänzende Bestimmungen für die Nutzung der Schnittstelle 3•60 Connect (Kundenzugriff auf verschiedene 3•60 Plugins)**

- Das Internet und der für den Zugriff vorgesehene Kunden-Computer müssen über das vom Kunden zur Verfügung gestellte Netzwerkkabel an der Kolbus Produktionslinie erreichbar sein.
- Es ist eine statische IP-Adresse für die Remote-Service-Firewall im Kundennetzwerk vorzusehen. Die IP-Adresse kann manuell in der Remote-Service-Firewall vorgegeben oder auch über einen DHCP-Server mit einer festen IP-Adresszuweisung via MAC-Adresse realisiert werden.
- Die IP-Adresse des Kunden-Computers muss KOLBUS für die notwendigen Routing-Regeln bereitgestellt werden.
- Normalerweise wird die Weiterleitung des Kunden-Computers auf den 3•60 Host via Port Forwarding realisiert:

#### **Port Forwarding**

-Der Kunden-Computer wird beim Zugriff auf die IP-Adresse der Firewall an den KOLBUS 3•60 Host weitergeleitet.

Bsp: Aufruf über die IP [192.168.1.20](#) "IP-Adresse der Remote-Service-Firewall im Kundennetzwerk"

*Alternative Lösung:*

#### **Eingehender gerouteter Datenverkehr**

-Der Kunden-Computer wird beim Zugriff auf die IP-Adresse des KOLBUS 3•60 Host über die Firewall weitergeleitet.

Bsp.: Aufruf über die IP 10.20.0.202 "IP-Adresse des 3•60 Host im Kolbus Netzwerk"

Voraussetzung:

-Es muss eine Route auf dem Kunden-Computer oder auf dessen Gateway-Server zur Firewall hinterlegt werden.

Bsp.: route ADD -p 10.20.0.202  
"IP-Adresse des 3•60 Host"

MASK 255.255.255.255 [192.168.1.20](#)  
"IP-Adresse der Remote-Service-Firewall im Kundennetzwerk"

## **Allgemeine Bedingungen für die Remote Service Software Kolbus 3•60 Assist**

Zur Erhöhung der Einsatzbereitschaft der vom Lieferer gelieferten Buchbinde- und Verpackungsmaschine(n) (nachfolgend „Maschine“ genannt) können diese über die Remote Service Software Kolbus 3•60 Assist angeschlossen werden. Der Funktionsumfang kann je nach Maschine variieren. Die im Bedarfsfall zu erbringende Leistung erfolgt soweit wie möglich auf dem Wege der Online-Kommunikation und -Datenübertragung.

### **1. Leistungsbeschreibung**

#### **1.1 Remote Service / Kolbus 3•60 Assist**

Im Falle von Fehlfunktionen an der Maschine, nach vorheriger Versendung eines Service Requests sowie einer telefonischen Kontaktaufnahme durch den Besteller, dient die Kolbus 3•60 Assist Software der Feststellung aufgetretener Störungen und der Erfassung des gegenwärtigen Zustands der Maschine mit Mitteln der Telekommunikation anhand der festgehaltenen Daten und Sprache. Dabei analysiert der Lieferer die erfassten Daten und Prozesse auf Abweichungen des Ist-Zustandes vom Soll-Zustand. Die Tiefe der Diagnose ist abhängig vom Umfang der Diagnoseausstattung der jeweiligen Maschine.

##### **1.1.1 Funktionen Kolbus 3•60 Assist Software**

Die Anlage A enthält eine Liste der derzeit angebotenen Kolbus 3•60 Assist Funktionen. Der Besteller ist sich bewusst, dass sich der Umfang dieser Funktionen im Laufe der Zeit verändern wird. Es gilt deshalb der jeweils aktuell vom Lieferer im Rahmen des Kolbus 3•60 Assist angebotenen Leistungsumfang, der auf Basis der technischen Ausrüstung der Maschine möglich ist, als vereinbart. Abgesehen davon können sich durch Updates zur Verbesserung der Kolbus 3•60 Assist Software, eine veränderte Bedienung, sowie ein veränderter Leistungsumfang ergeben.

##### **1.1.2 Leistungen Kolbus 3•60 Assist**

Stellt der Lieferer auf dem Wege der Ferndiagnose Abweichungen fest, die eine Maßnahme erfordern, unterstützt der Lieferer den Besteller bei der Instandsetzung und Wartung, soweit dies mit den in Ziffer 1.1 dieses Vertrages beschriebenen Mitteln der Telekommunikation sowie der Telefonhotline möglich ist. Ferner unterstützt der Lieferer das Bedienpersonal des Bestellers bei der Einstellung der erforderlichen Parameter.

### **1.2 Sonstige Maßnahmen und Leistungen**

Kann die Maschine nicht oder nicht vollständig durch Maßnahmen mittels der Kolbus 3•60 Assist Software instand gesetzt werden, wird der Lieferer den Besteller hierüber in Kenntnis setzen. Der Lieferer wird auf Verlangen dem Besteller weitergehende Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen vorschlagen, durch die der ordnungsgemäße Betrieb der Maschine gewährleistet werden kann, und ihn hierbei unterstützen. Hierüber ist - sofern sich dies nicht anderweitig aus dem Leistungsumfang des Kolbus 3•60 Service ergibt - eine gesonderte Vereinbarung abzuschließen. Derartige Leistungen werden auf Wunsch des Bestellers mittels eines Technikereinsatzes erbracht. Der Lieferer erbringt diese gegen zusätzliche, leistungsbezogene Verrechnung entsprechend den jeweils aktuellen Verrechnungssätzen des Lieferers und auf Grundlage der aktuellen Allgemeinen Montagebedingungen des Lieferers bzw. – ergänzend - der Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen.

### **1.3 Leistungsgrenzen**

Stellt der Lieferer bei den Leistungen zu Ziffer 1.1 dieses Vertrages fest, dass die Abweichungen auf äußere Gewalt, andere unvorhersehbare Einwirkungen, unsachgemäße Bedienung oder Nichtbeachtung der vom Hersteller vorgegebenen Installations-, Wartungs- und Umgebungsbedingungen zurückgehen, ist er nicht zu Leistungen gemäß Ziffer 1.1.2 oder zu sonstigen Maßnahmen und Leistungen gemäß Ziffer 1.2 dieser Bedingungen verpflichtet. Gleiches gilt, wenn der Besteller die Software oder die Softwareumgebung, einschließlich der Hardware, ändert.

Eine Instandsetzung durch den Lieferer erfolgt in diesen Fällen auf Wunsch des Bestellers gegen zusätzliche, leistungsbezogene Verrechnung.

Eine Garantie dafür, dass durch den Einsatz der Kolbus 3•60 Assist Software sämtliche vorhandene Funktionsstörungen, Schäden und Mängel der Maschine diagnostiziert und behoben werden, sowie eine Garantie für die Funktionsfähigkeit der Maschine ist damit nicht verbunden.

### **1.4 Dokumentation**

Der Lieferer protokolliert die durch die Ferndiagnose im Sinne der Ziffer 1.1 festgestellten Zustände der Maschine einschließlich der ermittelten Abweichungen. Darin werden die Besonderheiten der erbrachten Leistung und der jeweiligen Maschine berücksichtigt. Sämtliche Leistungen, die über den Leistungsumfang der Ferndiagnose hinaus erbracht werden, werden dokumentiert. Die Dokumentation dient sowohl zur Information und zum Beleg für den Besteller, als auch zum Nachweis der erbrachten Leistungen vom Lieferer.

## **2. Online-Kommunikation und Rahmenbedingungen**

### **2.1 Technische Voraussetzungen**

- Der Kolbus 3•60 Assist Remote Zugang wird mittels einer Internet Verbindung angesprochen. Der Besteller hat die notwendigen Telekommunikationsmittel kostenlos zur Verfügung zu stellen und zu unterhalten (Internetanschluss nach Spezifikation vom Lieferer).
- Weitere Voraussetzungen sind der technisch einwandfreie, gewartete Zustand und keine eigenmächtigen Änderungen des installierten Kolbus 3•60 Assist-Systems durch den Besteller oder Dritte.
- Die Maschine muss auf dem aktuellen Stand der Software bezüglich des installierten Online-Diagnose-Moduls des Lieferers sein.
- Der Lieferer hat darüber hinaus das Recht, Anlagen-, Maschinen- und Wartungsdaten, die zur Diagnoseunterstützung und Produktverbesserung dienen, über Onlinezugriff abzurufen und auszuwerten.

### **2.2 Datenübertragungswege**

Die bereitgehaltenen Daten werden mittels des beschriebenen Übertragungsmodus an den zentralen Meldeserver übermittelt und dort in das Ferndiagnosesystem des Lieferers eingespielt. In gleicher Weise werden Maßnahmen vom Lieferer zum Besteller rückübermittelt. Die Parteien sind jeweils für den Betrieb und die Instandhaltung ihrer Systeme verantwortlich. Beim Ausfall des Datenübertragungsweges zum zentralen Meldeserver, insbesondere durch Störungen in den Übertragungswegen, sowie bei fehlenden oder unzureichenden Daten am zentralen Meldeserver ist der Lieferer von den Leistungspflichten gemäß den Ziffern 1.1 und 1.2 dieses Vertrages befreit.

## **3. Vertraulichkeit und Datensicherheit**

### **3.1 Benutzerkennungen**

Für zugeteilte Benutzerkennungen und Passwörter hat der Besteller sicherzustellen, dass diese Informationen nur autorisierten Personen bekannt gegeben werden.

### **3.2 Zusicherung vertraulicher Behandlung von Daten des Bestellers**

Zwischen dem Lieferer und Besteller ist vereinbart, dass alle im Rahmen der Leistungen gemäß den Ziffern 1.1 und 1.2 ausgetauschten Daten und sonstige Informationen des Bestellers über Produktionsgeheimnisse, relevante produktbezogene Daten usw. ausschließlich für die in diesem Vertrag definierten Leistungen genutzt werden dürfen. Eine Vermarktung dieser Informationen auf eigene Rechnung oder Wissenstransfer an Dritte ist nicht zulässig. Der Lieferer ist lediglich berechtigt, allgemeine Erkenntnisse zur Verbesserung der eigenen Produkte und Leistungen zu verwenden. Eine Bestellanforderungsliste für Ersatz- und Verschleißteile, die aus den Wartungsdaten der Anlage abgeleitet werden können, werden, falls diese Funktionalität entsprechend verfügbar ist, ebenso nur dem Besteller zur Verfügung gestellt.

### **3.3 Schadsoftwareschutz**

Der Lieferer und der Besteller werden nach dem jeweiligen Stand der Technik angemessene Vorkehrung treffen, um ein Eindringen von Schadsoftware in die Software des Bestellers zu verhindern. Sollte Schadsoftware bei einer der Parteien auftreten, welche die Kolbus 3•60 Leistungen beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Partei übertragen werden können, ist die andere Partei unverzüglich schriftlich zu unterrichten.

### **3.4 Wireless Local Area Network**

Der Lieferer wird für ggf. notwendige WLAN-Verbindungen einen Verschlüsselungsschutz nach dem jeweiligen Stand der Technik einsetzen, um das abhören und eindringen durch unbefugte zu unterbinden. Sollten durch das WLAN-Netz Beeinträchtigungen mit anderen Netzen auftreten oder ein Missbrauch festgestellt werden, ist die andere Partei unverzüglich schriftlich zu informieren.

## **4. Mitwirkungspflichten des Bestellers**

### **4.1 Initialisierungsmodus**

Mit dem Kolbus 3•60 Assist Client kann bei Erfordernis der Online-Zugriff durch Übermittlung eines Service Requestes frei geschaltet werden. Der Lieferer verbindet sich daraufhin mit der Maschine des Bestellers. Bedarfsabhängig kann der Online-Zugriff auch über einen Auto-Request initialisiert werden.

### **4.2 Hilfestellung bei Fehlermeldung**

- Bei der Feststellung, Eingrenzung, Meldung und Beschreibung von Fehlern muss der Besteller die vom Lieferer erteilten Hinweise befolgen. Gegebenenfalls muss der Besteller Einstellanweisungen/Checklisten vom Lieferer verwenden.
- Zur Behebung der Fehler ist die Mitwirkung des Bestellers notwendig. Hierzu ist fachlich geschultes Personal bereitzuhalten. Bei Unklarheiten sind zusätzliche Informationen und Dokumente an den Lieferer zu übermitteln.

#### **4.3 Sorge für Sicherheit / Aufsichtspflicht**

- In Fällen, in denen Kolbus 3•60 Leistungen zu einer Gefährdung von Personen und Sachen führen können, hat der Besteller aus Gründen der Aufsichtspflicht eine Rückmeldung dahingehend abzugeben, dass die beabsichtigten Maßnahmen gefahrlos durchgeführt werden können (Quittierung). Falls nicht jede Maschine vor Ort quitiert werden kann, ist eine zuverlässige Absicherung gegen Personen und Sachschäden durch den Besteller vorzunehmen.
- Der Besteller hat insbesondere sicherzustellen, dass keine Personen - in welcher Form und welchem Stadium auch immer - im Zusammenhang mit der Durchführung der Leistung bei ihm vor Ort gefährdet werden.

#### **4.4 Schulung / Pflege der Maschine**

Der Besteller verpflichtet sich, sein Fachpersonal an den für die Kolbus 3•60 Assist Leistungen notwendigen technischen Serviceeinrichtungen (Serviceterminal, Einstellanweisungen, mechanische Grundeinstellungen, etc.) regelmäßig und ausreichend zu schulen. Weiter verpflichtet sich der Besteller, die Maschine entsprechend den Anforderungen des Herstellers und dem Stand der Technik zu pflegen. Leistungsbeeinträchtigungen, die durch mangelhafte Pflege der Maschine durch den Besteller verursacht werden, gehen nicht zu Lasten des Lieferers.

#### **4.5 Kostentragung**

Für diese unter Ziffer 4 genannten Pflichten trägt der Besteller die Kosten.

### **5. Lizenzierung des Softwareprogramms „Kolbus 3•60 Assist“**

#### **5.1 Nutzungsrecht**

Der Besteller erhält das einfache, nicht ausschließliche Nutzungsrecht an dem Softwareprogramm „Kolbus 3•60 Assist“ (nachfolgend „Software“ genannt).

#### **5.2 Integrität der Software**

Der Besteller verpflichtet sich, die Software vertraulich zu behandeln und vor unerlaubter Weitergabe oder Benutzung durch seine Mitarbeiter, Vertreter, Erfüllungsgehilfen oder Dritte zu schützen. Gegenstand der Nutzungsüberlassung ist es insbesondere nicht, die Software abzuändern, zu übersetzen, zurückzuentwickeln, zu entkompilieren, zu entassemblieren oder von der Software abgeleitete Werke zu erstellen; Kennzeichnungen, Copyright-Vermerke, Eigentumsangaben und Lizenzbedingungen des Lieferers an den Programmen zu verändern oder zu entfernen.

#### **5.3 Mängelhaftung**

Dem Besteller ist bekannt, dass nach dem Stand der Technik Fehler in Programmen und dem zugehörigen sonstigen Material nicht ausgeschlossen werden können. Im Falle einer schriftlichen und nachvollziehbaren Mängelrüge innerhalb von 12 Monaten nach Überlassung des mangelhaften Gegenstandes behebt der Lieferer unverzüglich zunächst durch Nachbesserung bzw. - soweit möglich - nach seiner Wahl dadurch, dass dem Besteller eine neue Programmversion zur Verfügung gestellt oder der Fehler umgangen wird. Im Übrigen haftet der Lieferer – vorbehaltlich Ziffer 9 - für Fehler der Software im gesetzlichen Umfang.

#### **5.4 Schutzrechte Dritter**

Für den Fall der Geltendmachung von Ansprüchen aufgrund einer behaupteten Verletzung eines gewerblichen Schutzrechtes oder Urheberrechts durch die vertragsgemäße Nutzung der Software von Dritten vereinbaren die Parteien nachfolgende Regelungen:

Der Besteller hat den Lieferer unverzüglich, spätestens jedoch binnen einer Frist von 1 Woche nach Bekanntwerden der Geltendmachung von Ansprüchen schriftlich in Kenntnis zu setzen. Der Lieferer wird unverzüglich die Berechtigung dieser Ansprüche prüfen. Erkennt der Lieferer im Ergebnis dieser Prüfung die Ansprüche des oder der Dritten als berechtigt an, wird er auf seine Kosten die Software in einem zumutbaren Umfang ändern oder austauschen und den Besteller von allen geltend gemachten Ansprüche freistellen. Ist die Änderung oder der Austausch oder die Erwirkung eines Nutzungsrechts mit angemessenem Aufwand nicht möglich, kann jede Parteien das Nutzungsrecht fristlos kündigen. In diesem Fall haftet der Lieferer dem Besteller für den aus der Kündigung entstehenden Schaden.

Erkennt der Lieferer im Ergebnis dieser Prüfung die Ansprüche des oder der Dritten nicht als berechtigt an, wird er soweit möglich die weitere Rechtsverteidigung übernehmen. Ist dies nicht möglich, wird der Besteller nach Weisung des Lieferers die Ansprüche zurückweisen und etwaige Rechtsstreitigkeiten führen. Hierbei stellt der Lieferer den Besteller von den Kosten des Rechtsstreits (Rechtsanwaltsgebühren im gesetzlichen Rahmen) frei.

## **6. Leistungszeit**

### **6.1 Bereithaltung der Remote Service Leistung**

Der Lieferer verpflichtet sich den Remote Service Zugang Kolbus 3•60 Assist 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung zu stellen. Die vereinbarten Leistungen richten sich nach Verfügbarkeit der notwendigen Spezialisten. So ist der volle Funktionsumfang nur an Werktagen, während der normalen Geschäftszeiten im Stammwerk Rahden von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr deutscher Zeit bereit zu stellen. Die Erreichbarkeit hängt ferner davon ab, wie viele Kunden des Lieferers die Leistung gleichzeitig in Anspruch nehmen. Eine sofortige Erreichbarkeit kann deshalb nicht zugesichert werden. In jedem Fall wird aber eine Bearbeitung innerhalb von 4 Stunden erfolgen. Die Haftung des Lieferers bei einem Verstoß gegen Ziffer 6.1 – unbeschadet der Regelungen in Ziffer 8.3 – ist abschließend in Ziffer 6.3 geregelt.

### **6.2 Höhere Gewalt**

Verzögert sich die geschuldete Leistung durch Maßnahmen im Rahmen von Arbeitskämpfen, insbesondere durch Streik und / oder Aussperrung, sowie den Eintritt von Umständen, die vom Lieferer nicht verursacht worden sind, insbesondere einem Ausfall oder einer Störung der Datenübertragungseinrichtung, so tritt eine angemessene Verlängerung der Leistungsfrist ein.

### **6.3 Verzug**

Erwächst dem Besteller infolge eines Verzuges ein Schaden, so ist er berechtigt, eine Verzugsentschädigung zu fordern. Liegt kein Fall der Ziffer 6.2 vor, beträgt die Verzugsentschädigung EUR 70,- für jede volle Stunde der Verspätung bei der Erbringung von Leistungen gemäß Ziffer 1.1, im Ganzen aber höchstens EUR 1.000,- für sämtliche Verzögerungen. Setzt der Besteller – unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ausnahmefälle – nach Fälligkeit eine angemessene Frist zur Leistung und wird die Frist nicht eingehalten, ist der Besteller zur fristlosen Kündigung des Vertrages berechtigt. Weitere Ansprüche bestehen – unbeschadet der Regelungen in Ziffer 8.3 – nicht.

## **7. Mängelansprüche bei der Erbringung von Kolbus 3•60 Assist-Leistungen**

Der Lieferer erbringt die Leistungen nach den allgemein anerkannten Regeln der Technik. Werden die Leistungen nicht vollständig oder nicht ordnungsgemäß ausgeführt, so hat sie der Lieferer im Rahmen der Mängelhaftung unentgeltlich nachzuholen. Kommt der Lieferer seiner Pflicht zur Nacherfüllung nicht nach, so ist der Besteller berechtigt, eine angemessene Nachfrist zu setzen. Lässt der Lieferer diese Nachfrist durch sein Verschulden fruchtlos verstreichen, kann der Besteller Minderung der vereinbarten Vergütung verlangen oder den Vertrag fristlos kündigen. Die vertragliche und außervertragliche Haftung für alle sonstigen Schäden ist im Rahmen der Regelung unter Ziffer 8 (Haftung) abschließend geregelt.

## **8. Haftung**

### **8.1 Direkte Schäden**

Der Lieferer hat alle Schäden an den Maschinen, die Gegenstand des Kolbus 3•60 Assist Einsatzes sind, und die Erfüllungsgehilfen schuldhaft verursacht haben, unentgeltlich zu beseitigen.

### **8.2 Haftungsbeschränkung**

Der Besteller kann über die ihm in diesen Allgemeinen Bedingungen für die Remote Service Software Kolbus 3•60 Assist zugestandenen Rechte und Ansprüche hinaus keine weiteren Rechte und Ansprüche, insbesondere keine Ansprüche auf Schadensersatz gegen den Lieferer geltend machen, gleichgültig auf welchen Rechtsgrund er sich beruft. Insbesondere wird keine Haftung übernommen für fehlerhafte Datenleitungen, Datenbeschädigung, Verlust von Daten, Übertragungsfehler sowie Fehlverhalten des Bestellers.

### **8.3 Einschränkungen**

Die Haftungsbeschränkung nach Ziffer 8.2 gilt nicht bei:

- a) Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit leitender Angestellter oder Vorsatz einfacher Erfüllungsgehilfen,
- b) schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit,
- c) schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten,
- d) Mängeln, die arglistig verschwiegen wurden,
- e) soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird, oder
- f) Übernahme einer Garantie für die Beschaffenheit einer Sache, wobei eine Garantie nur dann als abgegeben gilt, wenn diese im Vertragstext ausdrücklich als solche bezeichnet ist.

Bei schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Lieferer auch bei grober Fahrlässigkeit nicht leitender Angestellter und bei leichter Fahrlässigkeit, in letzterem Fall begrenzt auf den vertragstypischen, vernünftigerweise vorhersehbaren Schaden.

**9. Übertragbarkeit**

Der Lieferer ist berechtigt, seine Rechte und Pflichten aus dem Kolbus 3•60 Assist Vertrag auf Dritte zu übertragen. Der Besteller darf die Kolbus 3•60 Assist Software einschließlich des Benutzerhandbuchs und des sonstigen Begleitmaterials an Dritte (im folgenden "neuer Nutzer"), jedoch ausschließlich zusammen mit der Maschine, veräußern oder verschenken, soweit:

- er selbst die Nutzung vom der Software Kolbus 3•60 Assist vollständig aufgibt,
- der Besteller den Namen und die Anschrift des neuen Nutzers der Software mitteilt, und
- der neue Nutzer sich gegenüber dem Lieferer mit den Bedingungen eins evtl. bestehenden Kolbus 3•60 Service-Vertrags und der Allgemeinen Bedingungen für die Remote Service Software Kolbus 3•60 Assist schriftlich einverstanden erklärt.

**10. Verjährung**

Alle Ansprüche des Bestellers – aus welchen Rechtsgründen auch immer - verjähren in 12 Monaten, beginnend mit der Beendigung der jeweiligen Leistung. Die Haftungsfrist wird um die Dauer der Mängelbeseitigung verlängert. Für Ansprüche nach Ziffer 8.3 gelten die gesetzlichen Vorschriften.

**11. Sonstiges**

Im Übrigen gelten unsere Allgemeinen Montagebedingungen bzw. – ergänzend - die Allgemeinen Liefer- und Zahlungsbedingungen in der jeweils gültigen Fassung.

**12. Teilunwirksamkeit**

Sollte eine Bestimmung dieser Allgemeinen Bedingungen die Remote Service Software Kolbus 3•60 Assist ungültig sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

**13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand**

1. Für alle Rechtsbeziehungen zwischen dem Lieferer und dem Besteller gilt ausschließlich das für die Rechtsbeziehungen inländischer Parteien untereinander maßgebliche Recht der Bundesrepublik Deutschland.
2. Gerichtsstand ist das für den Sitz des Lieferers zuständige Gericht. Der Lieferer ist jedoch berechtigt, am Hauptsitz des Bestellers Klage zu erheben.

## **Anlage A zu den Allgemeinen Bedingungen für die Remote Service Software Kolbus 3•60 Assist Kurzbeschreibung der Funktionen vom Kolbus 3•60 Assist Plugin:**

Dieser Anhang A beschreibt die momentan möglichen Kolbus 3•60 Assist Funktionen. Die Funktionen können je nach Maschine und Alter dieser variieren. Der Lieferer behält sich das Recht vor, diese Funktionen im Laufe der Zeit zu erweitern beziehungsweise zu ändern, insbesondere auf Grund technischer Entwicklungen. (Siehe Ziffer 1.1.1 der Allgemeinen Bedingungen für die Remote Service Software Kolbus 3•60 Assist.)

### **Remote Service**

- Dies ist die Grundlage für die online Kommunikation zur Unterstützung des Kunden und den Zugriff auf die Maschinen über die Kolbus 3•60 Assist Software.
- Die Datenübertragung erfolgt über ein vom Besteller zur Verfügung gestellte Internetanbindung.

### **Anlagenakte**

- Die integrierte elektronische Anlagenakte bietet die Möglichkeit, ein „Tagebuch“ zur Maschine zu führen.
- Dieses Logbuch wird lokal auf dem Kolbus 3•60 Assist Kundenserver gespeichert, ebenso wie alle Service Requests (Störmeldungen) zur Maschine.

### **Dokumentationsmanager**

Zugriff auf die Maschinendokumentation in digitaler Form lokal im System als auch für autorisierte Nutzer über den Webserver des Lieferers.

### **Dateitransfer**

Ermöglicht den Austausch von Dateien der Service-Arbeitsplätze des Lieferers und den Kolbus 3•60 Assist Bedienstellen. Zusätzlich wird ein direkter Zugriff über den Kolbus 3•60 Assist Software auf die Festplatte(n) und Steuerung(en) der Maschine(n) zur Diagnose und Datentransfer bereitgestellt.

### **Textkonferenz**

- Ermöglicht einen Informationsaustausch aller angeschlossenen Kolbus 3•60 Assist-Teilnehmer auf Seiten des Bestellers und auf Seiten des Lieferers auf Chatbasis.
- Alle angemeldeten Benutzer auf Seiten des Bestellers und auf Seiten des Lieferers sind namentlich sichtbar.
- Ein Speichern der Dialoge ist möglich.

### **Webcam**

- Über eine am Kolbus 3•60 Assist Bedienterminal angeschlossene oder integrierte WebCam können Bilder von der Maschine über die Dokumentenkonferenz abgebildet sowie eine Videokonferenz durchgeführt werden.
- Die Bilder stehen jedem angeschlossenen Kolbus 3•60 Assist-Teilnehmer auf Seiten des Bestellers und auf Seiten des Lieferers, zur weiteren Bearbeitung und Analyse zur Verfügung.

### **Dokumentenkonferenz**

- Ermöglicht einen Bildaustausch aller angeschlossenen Kolbus 3•60 Assist-Teilnehmer.
- Bilder können (z. B. von der WebCam oder einer DigiCam) geladen werden und sind sofort für alle Benutzer auf Seiten des Bestellers und auf Seiten des Lieferers sichtbar.
- Das Tool bietet einfache Bearbeitungsmöglichkeiten: Einfügen von Text, Markierfunktion, Einfügen von Hinweis-Pfeilen und Abspeichern eines Bildes.

### **Onlinediagnose „Ferd“ und direkte Tunnel-Verbindungen auf Systemkomponenten**

- Online Fehlersuche an Steuerungen und Antrieben durch Techniker des Lieferers.
- Planung der Wartungsereignisse nach vorheriger Rücksprache mit dem Besteller.
- Ermöglicht den Technikern des Lieferers die Nutzung von Diagnosetools via Fernzugriff auf die über die Kolbus 3•60 Assist-Software angebotenen Komponenten. Dieses setzt die entsprechende Hardwareausstattung voraus.

### **Wartungsmanager - Plugin 3•60 Maintain (optional)**

- Überblick über den Wartungszustand der gesamten Maschine, soweit technisch möglich.
- Planung der Wartungsereignisse mit Hintergrundinformationen, soweit implementiert.
- Quittierung durchgeführter Wartungen mit Möglichkeit zur personenbezogenen Erfassungsmöglichkeit.

### **VNC- und Remote Deskop-Zugriff**

PC-Fernsteuerungs-Software, über die eine Verbindung zwischen dem Service-Arbeitsplatz und den Kolbus 3•60 Service Assist Bedienstellen, dem Copilot PC oder dem Ferdi-PC hergestellt werden kann.

**Service Request / Connection Request**

- Der Besteller kann mit Hilfe einer Störungsmeldung (Request) den angeschlossenen Kolbus 3•60 Assist-Teilnehmern mitteilen, dass ein Problem an seiner Maschine vorliegt.
- Er hat hier die Möglichkeit, eine Beschreibung der Störung und der bereits durchgeführten Tätigkeiten zu übermitteln.
- Mit einem erfolgreich übermittelten Request durch den Besteller wird der Onlinezugriff für den Lieferer frei geschaltet.
- Connection Requests werden in den normalen Arbeitszeiten von Kolbus in Rahden bearbeitet und sind somit für nicht zeitkritische Anfragen zu verwenden. Service Requests hingegen sind für zeitkritische Anfragen einzusetzen und werden entsprechend rund um die Uhr, im Rahmen einer Rufbereitschaft bearbeitet – gemäß den Bedingungen in Ziffer 6.1.

**Kolbus Service Homepage**

- Für den Service-Mitarbeiter des Lieferers besteht über die Kolbus 3•60 Assist-Oberfläche die Möglichkeit, sich in das Service-Netzwerk des Lieferers einzuloggen.
- Dort besteht Zugang zu Informationen und Servicetools für Service-Mitarbeiter.

**Netmonitor**

Mithilfe des Netmonitors kann die netzwerktechnische Erreichbarkeit der konfigurierten Maschinenadresse überprüft werden.

Stand 04 | 2019