

Allgemeine Bedingungen für das KOLBUS 3•60 Service Portal

Zur Erhöhung der Einsatzbereitschaft der vom Lieferer gelieferten Buchbindereimaschine(n) (nachfolgend ‚Maschine‘ genannt) können diese an das **KOLBUS 3•60 Service Portal** 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 Service Portal

Im Falle von Fehlfunktionen an der Maschine, nach vorheriger Versendung eines Service Request sowie einer telefonischen Kontaktaufnahme durch den Besteller, dient das KOLBUS 3•60 Service Portal 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- vom Soll-Zustand. Die Tiefe der Diagnose ist abhängig vom Umfang der Diagnoseausstattung der jeweiligen Maschine.

1.1.1 Funktionen des KOLBUS 3•60 Service Portals

Die Anlage A enthält eine Liste der derzeit angebotenen Funktionen des KOLBUS 3•60 Service Portals. 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 Service Portals angebotene Leistungsumfang, der auf Basis der technischen Ausrüstung der Maschine möglich ist, als vereinbart.

1.1.2 KOLBUS 3•60 Service Portal Leistungen

Stellt der Lieferer im 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 des KOLBUS 3•60 Service Portals instandgesetzt 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 Portals 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 des KOLBUS 3•60 Service Portals 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

- Das KOLBUS 3•60 Service Portal 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 Service Portal-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, die Logbuchdaten, die zur Diagnose dienen, über Onlinezugriff zu kopieren.

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.

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 Service Portal Leistungen beeinträchtigen oder auf Systeme der anderen Partei übertragen werden können, ist die andere Partei unverzüglich schriftlich zu unterrichten.

4. Mitwirkungspflichten des Bestellers

4.1 Initialisierungsmodus

Im Bedarfsfall aktiviert der Besteller das KOLBUS 3•60 Service Portal durch einen Service Request. Der Lieferer verbindet sich daraufhin mit der Maschine des Bestellers.

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 Service Portal 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 quittiert 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 KOLBUS 3•60 Service Portal 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 Service Portal«

5.1 Nutzungsrecht

Der Besteller erhält das einfache, nicht ausschließliche Nutzungsrecht an dem Softwareprogramm »KOLBUS 3•60 Service Portal« (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:

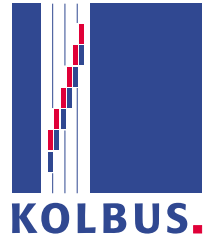
Der Besteller hat den Lieferer unverzüglich, spätestens jedoch binnen einer Frist von 1 Woche nach Bekanntwerden der Geltendmachung von Ansprüchen schriftlich in Kenntnis zu setzen. Der Lieferer wird unverzüglich die Berechtigung dieser Ansprüche prüfen. Erkennt der Lieferer im Ergebnis dieser Prüfung 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 Ansprüchen freistellen. Ist die Änderung oder der Austausch oder die Erwirkung eines Nutzungsrechts mit angemessenem Aufwand nicht möglich, kann jede Partei 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 Teleserviceleistung

Der Lieferer verpflichtet sich das KOLBUS 3•60 Service Portal 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 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 Service Portal-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 Service Portal 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 das KOLBUS 3•60 Service Portal 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:

- Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit leitender Angestellter oder Vorsatz einfacher Erfüllungsgehilfen,

- schuldhafter Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit,
- schuldhafter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten,
- Mängeln, die arglistig verschwiegen wurden,
- soweit nach Produkthaftungsgesetz für Personen- oder Sachschäden an privat genutzten Gegenständen gehaftet wird, oder
- 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 Service Portal Vertrag auf Dritte zu übertragen. Der Besteller darf das KOLBUS 3•60 Service Portal 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 von KOLBUS 3•60 Service Portal 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 eines evtl. bestehenden KOLBUS 3•60 Service Portal-Vertrags und der Allgemeinen Bedingungen für das KOLBUS 3•60 Service Portal 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 für das KOLBUS 3•60 Service Portal ungültig sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen hiervon unberührt.

13. Anwendbares Recht, Gerichtsstand

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

Stand 03 | 2007

Anlage A zu den Allgemeinen Bedingungen für KOLBUS 3•60 Service Portal

Kurzbeschreibung der Funktionen von KOLBUS 3•60 Service Portal

Dieser Anhang A beschreibt die momentan möglichen Funktionen des KOLBUS 3•60 Service Portals. 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 KOLBUS 3•60 Service Portal.)

Remote Service

- Dies ist die Grundlage für die online Kommunikation zur Unterstützung des Kunden und den Zugriff auf die Maschinen über das KOLBUS 3•60 Service Portal.
- Die Datenübertragung erfolgt über eine vom Besteller zur Verfügung gestellte Internetanbindung.

Onlinediagnose ›Ferdic‹

- Online Fehlersuche an Steuerungen und Antrieben durch Techniker des Lieferers. Konfiguration und Programmupdates nach vorheriger Rücksprache mit dem Besteller.
- Ermöglicht den Technikern des Lieferers die Nutzung von Diagnosetools via Fernzugriff auf den KOLBUS 3•60 Service Portal-PC. Dieses setzt die entsprechende Hardwareausstattung voraus.

Wartungsmanager

- 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.

Dokumentationsmanager

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

Webcam

- Über eine am KOLBUS 3•60 Service Portal-PC angeschlossene Webcam können Bilder von der Maschine über das Shared Whiteboard abgebildet sowie eine Videokonferenz durchgeführt werden.
- Die Bilder stehen jedem angeschlossenen KOLBUS 3•60 Service Portal-Teilnehmer auf Seiten des Bestellers und auf Seiten des Lieferers zur weiteren Bearbeitung und Analyse zur Verfügung.

Dateitransfer

Ermöglicht den Austausch von Dateien der Service-Arbeitsplätze des Lieferers und des KOLBUS 3•60 Service Portal-PC des Bestellers.

Shared Whiteboard

- Ermöglicht einen Bildaustausch aller angeschlossenen KOLBUS 3•60 Service Portal-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.

Chatboard

- Ermöglicht einen Informationsaustausch aller angeschlossenen KOLBUS 3•60 Service Portal-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.

Maschinen Logbuch

- Das integrierte elektronische Logbuch bietet die Möglichkeit, ein ›Tagebuch‹ zur Maschine zu führen.
- Dieses Logbuch wird lokal auf dem KOLBUS 3•60 Service Portal-PC gespeichert, ebenso wie alle Service Requests (Störmeldungen) zur Maschine.

TightVNC

Fernwartungs-Software, über die eine Verbindung zwischen Service-Arbeitsplatz, dem KOLBUS 3•60 Service Portal-PC, dem Copilot-PC oder dem Ferdi-PC hergestellt werden kann.

FTP File Transfer Protocol

Ermöglicht direkten Zugriff über den KOLBUS 3•60 Service Portal-PC auf die Festplatte der Maschine zur Diagnose und Datentransfer.

Service Request

- Der Besteller kann mit Hilfe einer Störungsmeldung (Service Request) den angeschlossenen KOLBUS 3•60 Service Portal-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 dem Service Request wird ein Auszug der Alarmdatei gesendet. Der Empfänger hat die Möglichkeit, ohne sich mit der Anforderung zu verbinden, die letzten 30 Alarme sofort zu sehen. Es kann eine E-Mail-Adresse definiert werden, die dem Empfänger signalisiert, dass ein Service Request vorliegt. Dieser E-Mail sind ebenfalls die letzten 30 Alarme als Dokument angehängt.
- Das Fehlerprotokoll des Copiloten der Maschine kann direkt über das KOLBUS 3•60 Service Portal eingelesen werden. Ein Auszug dieser Datei (die letzten 30 Einträge) wird jedem Service Request angehängt.

Konfiguration

- Weitere Protokolldateien oder Konfigurationsdateien können kreiert oder editiert werden.
- Das Zielverzeichnis auf der Maschine kann individuell bestimmt werden.

KOLBUS Services Homepage

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