HENNECKE
PUR SOLUTIONS

ALLGEMEINE BEDINGUNGEN REMOTE SERVICE

(Stand November 2018)

für die Bestellung einer Remote Service-Unterstützung durch:
Hennecke GmbH
Birlinghovener Str. 30, 53757 Sankt Augustin
(im Folgenden Hennecke genannt)

1. Leistungsumfang

Gegenstand dieser Bedingungen ist die Durchführung von Remote Services. Ein Remote Service ist die Erstellung einer Ferndiagnose mittels Onlineverbindung zu Hennecke-Maschinen durch Mitarbeiter von Hennecke über das Internet.

Eine Verbindung mit der Maschine ohne Zustimmung und Freigabe des Kunden ist nicht möglich.

Für Remote Services gelten die nachfolgenden Bedingungen:

2. Voraussetzungen beim Kunden

Zwingend erforderlich für Hennecke Remote Services ist, dass die gegenständliche Hardware (RSR) vom Kunden mit separatem Kaufvertrag von Hennecke erworben wurde. Zudem muss der Kunde die Anbindung der Maschine an das Internet auf seine Kosten gewährleisten. Ebenso stellt er auf eigene Kosten ausgebildetes Fachpersonal und Hilfsmittel zur Verfügung und übermittelt alle zur Durchführung der Ferndiagnose erforderlichen Daten. Der Kunde garantiert die Verfügbarkeit seiner Verbindung zum Internet und die Virenfreiheit der von ihm verwendeten Software.

3. Fernwartung

Wird über Remote Services ohne Hennecke-Mitarbeiter vor Ort Software aufgespielt, so hat der Kunde bei Inbetriebnahme und zu Beginn des Betriebs alle angemessenen Maßnahmen zu treffen, um Schäden durch eventuelle Fehlfunktionen der Software möglichst gering zu halten. Hierzu gehört:

- Funktionstestausführung vor Inbetriebnahme der von der Fernwartung betroffenen Anlage,
- Erhöhte Kontrolle aller Funktionen in der Anfangszeit,
- Sicherstellung einer sofortigen Abschaltmöglichkeit bei Fehlfunktionen.
- Sicherstellung, dass sich während der Einspiel- und Testphase keine Personen in evtl. Gefahrenbereichen befinden.

An Software, die im Rahmen von Remote Services aufgespielt wird, erhält der Kunde ein nicht ausschließliches Recht zur Softwarenutzung. Für die Verwendung der Software gilt folgendes: Die Software wird ausschließlich zur Verwendung zu dem nach dem Remote Service bestimmten Zweck und zur Nutzung auf nur einem System überlassen.

Der Kunde darf die Software nur im gesetzlich zulässigen Umfang (§§ 69 a ff. UrhG) vervielfältigen, überarbeiten, übersetzen oder von dem Objektcode in den Quellcode umwandeln. Soweit es notwendig ist, um die Interoperabilität der Software mit anderen Programmen herzustellen, ist der Kunde berechtigt, die Software zu dekompilieren und zu vervielfältigen. Dies gilt jedoch nur, wenn Hennecke dem Kunden die hierzu notwendigen Informationen auf Verlagen nicht innerhalb angemessener Frist zugänglich gemacht hat. Der Kunde verpflichtet sich, Herstellerangaben - insbesondere Copyright-Vermerke - nicht zu entfernen oder ohne vorherige ausdrückliche Zustimmung des Lieferanten zu verändern.

Alle sonstigen Rechte an der Software und Dokumentationen einschließlich Kopien bleiben bei Hennecke bzw. beim Urheber der Software. Die Vergabe von Unterlizenzen ist nicht zulässig.

Veränderungen des in der Steuerungssoftware enthaltenen Maschinencodes erfordern die ausdrückliche Zustimmung der Abteilung Elektrokonstruktion von Hennecke.

4. Zeitgenaue Abrechnung

Für jede angefangen Remote-Service-Stunde wird der aktuelle Stundensatz für Senior-Verfahrenstechniker zzgl. USt. fällig.

5. Geheimhaltung

Hennecke verpflichtet sich, sämtliche in Zusammenhang mit der Durchführung von Remote Services bekannt gewordenen Informationen und Daten, vertraulich zu behandeln, weder für eigene Zwecke außerhalb der jeweiligen Services zu verwerten noch Dritten zugänglich zu machen. Dies gilt für die Dauer des Vertragsverhältnisses und drei Jahre nach Beendigung. Auch alle Hennecke-Mitarbeiter sind zur Geheimhaltung verpflichtet.

6. Datensicherheit

Zur Datensicherheit wird ein System auf dem Stand der Technik eingesetzt: So werden Kundendaten, die bei Remote Services in das Datenverarbeitungssystem von Hennecke überspielt werden, u.a. mittels einer doppelten sog. Firewall gesichert.

7. Gewährleistung

7.1 Eine erfolgreiche Störungsbehebung kann nicht gewährleistet werden. Geschuldet sind insoweit alle angemessenen Bemühungen zur Behebung von Störungsursachen. **Hinweis:** Störungsbehebungen können Einsätze vor Ort erfordern.

8. Haftung

8.1 Für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet Hennecke nach den gesetzlichen Vorschriften sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde. Für andere Pflichtverletzungen haftet Hennecke nur, sofern sie auf vorsätzlichen oder grob fahrlässigem Verhalten gesetzlicher Vertreter oder leitender Erfüllungsgehilfen beruhen. Für Mangelfolgeschäden haftet Hennecke nur, wenn die zugrundeliegende Pflichtverletzung auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen ist.

8.2 Liegt kein vorsätzliches Verhalten vor, so haftet Hennecke nur für den typischerweise eintretenden, vorhersehbaren Schaden.

8.3 Die Haftung nach zwingenden gesetzlichen Regelungen bleibt unberührt; dies gilt auch für die Haftung wegen schuldhafter Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

8.4 Weitergehende Schadensersatzansprüche gegen Hennecke aus Pflichtverletzungen sind ausgeschlossen.

8.5 Ansprüche aus Ziff. 8.1-8.3 verjähren nach den gesetzl. Fristen.

9. Schlussbestimmungen

9.1 Erfüllungsort für die Remote Services ist der Belegenheitsort der zu wartenden Anlage, für alle übrigen vertraglichen Verpflichtungen ist es der Sitz von Hennecke, soweit nichts Anderes bestimmt ist oder sich aus der Natur der Sache ein anderer Erfüllungsort ergibt.

9.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN Kaufrechts.

9.3 Gerichtsstand ist Köln. Hennecke kann Ansprüche zudem am allgemeinen Gerichtsstand des Kunden geltend machen und hat die Wahl, alle sich aus der Geschäftsbeziehung ergebenden Streitigkeiten nach der Schiedsgerichtsordnung der Internationalen Handelskammer (ICC) von einem oder mehreren gemäß dieser Ordnung ernannten Schiedsrichtern endgültig entscheiden zu lassen. Auf Aufforderung des Kunden hat Hennecke dieses Wahlrecht bezüglich eines bestimmten Rechtsstreits innerhalb einer Frist von einer Woche ab Zugang durch Erklärung gegenüber dem Kunden auszuüben, wenn er gerichtliche Schritte gegen Hennecke einleiten möchte.

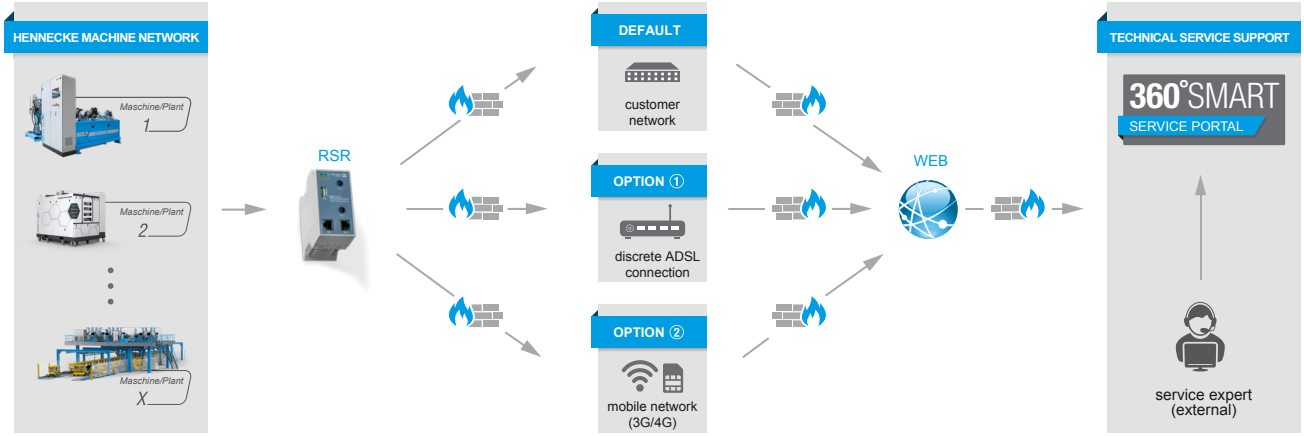
Hennecke GmbH

HENNECKE
PUR SOLUTIONS

360°SMART

Fernwartung Ihrer Hennecke-Maschine oder -Anlage via Internet

Auf Basis der 360°SMART-Dienstleistungen bietet Ihnen unser browserbasiertes Kundenportal eine **funktionale und sichere Plattform für die internetbasierte Fernwartung (Remote-Service) Ihrer Maschine oder Anlage.** Der weitreichende Funktionsumfang integriert sich dabei völlig unkompliziert in Ihre Systemumgebung und arbeitet zuverlässig im bestehenden Netzwerk. Alternativ können wir die Verbindung auch über eine separate DSL-Verbindung oder via Datenverbindung im Mobilfunknetzwerk herstellen. Entsprechend den strengen Vorgaben des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) werden bei allen Verbindungsarten **höchste Sicherheitsanforderungen für die Authentifizierung** und Verschlüsselung der Datenverbindung erfüllt. Zudem ist das Maschinen-Netzwerk konsequent von Ihrem Office-Netzwerk abgetrennt und sorgt somit zusätzlich für eine **optimale Absicherung gegen unerwünschte Zugriffe.**



Die notwendige Technologie ist auf Basis der Prozessdaten-Erfassung (PDE) softwareseitig bereits in jeder Hennecke-Anlage mit PC-Terminal integriert. Bei Maschinen und Anlagen, in denen ausschließlich eine SPS-Automatisierung zum Einsatz kommt, wird die Datenverbindung zur Fernwartung über einen Remote-Service-Router (RSR) hergestellt*. Beide Lösungen stellen nur **minimale Anforderungen an Ihre Firewall,** da die gesamte Kommunikation lediglich über einen Kommunikations-Port erfolgt:

- **Protokoll: HTTPS über Port 443 (IP-Adresse 195.135.184.93)**
- **Protokoll: OpenVPN über Port 443 (IP-Adresse 195.135.184.122)**

Wir werden ihr Netzwerk niemals von außen konnektieren. Der Verbindungsaufbau erfolgt stets von "innen nach außen" mit dem Ziel „service.hennecke.com“ beziehungsweise "securevpn.hennecke.com". Ihre Firewall muss daher nur ausgehende Verbindungen auf den Zielport 443 des 360°SERVICE-Portals erlauben. Die Erreichbarkeit von extern ist somit komplett ausgeschlossen. Optional können Sie die benötigten Ports in Ihrer Firewall nur für den Zeitpunkt der Fernwartung freigeben. Für die Konfiguration benötigen wir lediglich minimale Angaben zur Internet-Verbindung in Ihrem bestehendem Netzwerk:

Für die Konfiguration benötigen wir lediglich minimale Angaben zur Internet-Verbindung in Ihrem bestehendem Netzwerk:

DHCP (automatische IP-Adressvergabe im Netzwerk) Ja ☐ Nein ☐

Wenn Sie DHCP mit ‚NEIN’ beantwortet haben, benötigen wir die folgenden Angaben:

Static IP Address	Subnet Mask	Gateway IP	DNS Server IP

* Hinweis: der Remote-Service-Router unterstützt keine Proxy-Authentifizierung. Angaben zur Datenverbindung beziehen sich auf RSR ab der Firmware-Version 2.2.2