



Your best choice

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Netstal Remote Support NRS

1 Vorwort

Der Netstal Remote Support wurde entwickelt, um Stillstands Zeiten, beispielsweise infolge von Störungen, zu reduzieren und damit die Verfügbarkeit der Netstal - Spritzgiessmaschinen weiter zu erhöhen.

Dieser Remote Support-Vorteil lässt sich dank der folgenden Möglichkeiten erzielen:

- Ferndiagnose und Einleitung von Massnahmen
- Fernberatung bei der Programmierung und Optimierung
- Zentraler Zugriff durch den Kunden auf unternehmenseigene Maschinen

Die vorliegenden allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Netstal Remote Support regeln die technischen und rechtlichen Aspekte der Netstal- Organisationen inkl. deren Tochtergesellschaften und Vertretungen, nachfolgend als Netstal bezeichnet.

2 Leistungen von Netstal

2.1 Netstal verpflichtet sich, während der festgelegten Betriebszeit, spätestens 1 Stunde nach Erhalt der Aufforderung seitens des Kunden, die Verbindung zur benannten Maschine aufzunehmen und den Fall zu bearbeiten. Vorbehalten sind Verzögerungen infolge von Störungen, Wartungsarbeiten oder Unterbrüchen in der Verbindung.

2.2 Der Leistungsumfang beinhaltet:

- Erfassen und Auswerten der Diagnosedaten
- Bearbeitung der Aufgabe im Dialog mit dem Kunden (online)
- Einleiten von Korrekturmassnahmen (Ersatzteilbeschaffung, Service, usw.)

Die Kosten für allfällig notwendige Ersatzteile, Software-Updates (Erweiterungen) und Serviceeinsätze vor Ort sind nicht im Leistungsumfang enthalten.

2.3 Die Betriebszeiten beziehen sich jeweils auf die lokalen Gegebenheiten der jeweiligen vertragsschliessenden Netstal-Organisation. Anpassungen auf Grund lokaler Gegebenheiten sind vorbehalten. Vorbehalten sind Verzögerungen infolge von Störungen, Wartungsarbeiten oder Unterbrüchen in der Verbindung.

2.4 Die Netstal- Spritzgiessmaschinen sind mit einer Ethernet- Schnittstelle und einer Remote Support-Software ausgerüstet. Für die Übertragung wird das Kommunikationsprotokoll UDP 1194 (Standard) oder TCP 443 benutzt.



Your best choice

2.5 Auf Wunsch des Kunden kann in den Leistungsumfang des Remote Support ein zentraler Zugriff für den Kunden aufgenommen werden. Dieser besteht im Normalfall aus einem User- Paket (1x Administrator, 4x Kunden-User) und kann nach Bedarf paketweise erweitert werden.

User-Paket: Anhand des User-Pakets stellt Netstal dem Kunden einen Zugriff via Internet auf die unternehmenseigenen Maschinen zur Verfügung.

3 Leistungen des Kunden

- 3.1 Die allfällige Vernetzung der Netstal- Spritzgiessmaschinen untereinander und die Installationen (Hard- und Software) zur Verbindung mit dem öffentlichen Netz ist Sache des Kunden.
- 3.2 Der Entscheid über die Aufnahme, Aufrechterhaltung und Abbruch einer Verbindung zu Netstal obliegt immer dem Kunden und kann auf einfache Art und Weise durch Deaktivieren der Remote Support-Software oder auch durch Ziehen des Netzwerksteckers unterbrochen werden.

4 Sicherheit und Haftung

- 4.1 Netstal verpflichtet sich, Verbindungen nur im Auftrag oder nach Absprache mit dem Kunden zu öffnen.
- 4.2 Netstal verpflichtet sich, Eingriffe in die Steuerung und Programmierung nur mit Einwilligung seitens des Kunden vorzunehmen. Im Sinne einer effizienten Abwicklung wird vermutet, dass eine mündliche Einwilligung genügt.
- 4.3 Der Kunde stellt sicher, dass die Verbindung nur im Bedarfsfall geöffnet und bei Nichtgebrauch, beispielsweise durch Deaktivieren der Fernwartung, unterbrochen wird.
- 4.4 Netstal haftet für Schäden an Maschine und Werkzeug, welche ihre Mitarbeiter anlässlich von Arbeiten im Rahmen des Remote Support schuldhaft verursacht haben. Die Haftung für Folgeschäden ist auf absichtlich und grobfahrlässig herbeigeführte Schäden begrenzt.
- 4.5 Netstal verpflichtet sich, alle kundenspezifischen Daten oder Erkenntnisse, welche sich aus dem Remote Support ergeben, vertraulich zu behandeln und nicht an Dritte weiterzugeben.
- 4.6 Ist im Leistungsumfang ein User-Paket inbegriffen, haftet der Kunde für Schäden an Maschine und Werkzeug, welche seine Mitarbeiter anlässlich von Arbeiten im Rahmen des Remote Support schuldhaft verursachen. Netstal geht davon aus, dass der Kunde sicherstellt, dass jederzeit nur autorisierte Kundenmitarbeiter auf den Remote Support zugelassen sind und dass diese regelmässig aktualisiert werden, sei dies durch eine Mitteilung an Netstal oder durch



Your best choice

eine Anpassung der Zugangsberechtigten durch den Kunden- Administrator. Allfällige Haftungsansprüche aus Schäden an Maschine und Werkzeug, welche durch unerlaubte Kunden-User verursacht wurden, werden vollständig von Netstal abgelehnt.

5 Gültigkeit der Geschäftsbedingungen

Die Remote Support- Geschäftsbedingungen sind nur gültig, solange Vertragsobjekte nicht:

- a) an einen anderen Standort (Land, Betrieb) verlegt werden
- b) den Besitzer/Eigentümer ausserhalb des Konzernverbundes des Kunden wechseln endgültig ausser Betrieb genommen werden.

6 Anwendbares Recht / Gerichtsstand

6.1 Dieser Vertrag untersteht ausschliesslich schweizerischem Recht.

6.2 Ausschliesslicher Gerichtsstand ist Näfels / Schweiz.