

NETSTAL Remote Support NRS Conditions générales

1 Préface

Le NETSTAL Remote Support a été développée pour réduire les temps d'arrêt, par ex. suite à des défaillances, et d'augmenter ainsi encore la disponibilité des presses à injecter NETSTAL.

Cet avantage Remote Support est disponible grâce aux moyens suivants:

- Télédiagnostic et initiation de mesures
- Conseils à distance lors de la programmation et de l'optimisation
- Accès central par le client aux machines de l'entreprise

Les présentes conditions générales de vente pour l'assistance à distance Netstal définissent les aspects techniques et juridiques des organisations NETSTAL, y compris leurs filiales et succursales, désignées ci-après par Netstal.

2 Obligations de NETSTAL

2.1 Pendant les horaires d'exploitation définis, NETSTAL s'engage à établir le contact avec la machine indiquée et à traiter le problème au plus tard 1 heure après avoir reçu la demande du client. Sous réserve de retards dus à des défaillances, interventions de maintenance ou interruptions de la connexion.

2.2 L'étendue des prestations comprend :
- La saisie et l'analyse des données de diagnostic
- Le traitement de la tâche en collaboration avec le client (en ligne)
- L'initiation de mesures correctives (approvisionnement en pièces détachées, service, etc.)

Les coûts pour les pièces détachées, les actualisations de logiciels (extensions) et les interventions de maintenance sur site ne sont pas compris dans l'étendue des prestations.

2.3 Les horaires de travail se réfèrent aux conditions locales respectives de l'organisation NETSTAL spécifique ayant conclu le contrat.
Sous réserve d'adaptations liées aux conditions locales. Sous réserve de retards dus à des Défaillances, interventions de maintenance ou interruptions de la connexion.

2.4 Les presses à injecter NETSTAL sont équipées d'une interface Ethernet et d'un logiciel Remote Support. Les protocoles de communication UDP 1194 (standard) ou TCP 443 sont utilisés pour les transferts.

2.5 A la demande du client, un accès centralisé pour le client peut être inclus dans l'étendue desprestations de l'assistance Remote Support. Celui-ci se compose généralement d'un paquet d'utilisateur (1 administrateur, 4 utilisateurs chez le client) et peut être étendu par paquets en fonction des besoins.

Paquet utilisateur. Au moyen du paquet utilisateur, NETSTAL met à disposition du client un accès Internet aux machines de l'entreprise.

bearbeitet	geprüft	freigegeben	Dok-Art	Dok-Nr.	Teildok.	Version	Seite
01.10.2021 Cabula, Nadia	01.10.2021 Müller, Thomas	01.10.2021 Arnold, Frank	QBD	000828		1	1 von 2

NETSTAL Remote Support NRS, Condizioni generali

3 Obligations du client

- 3.1 L'éventuelle mise en réseau des presses à injecter NETSTAL entre elles et l'installation (matérielle et logicielle) pour le raccordement au réseau public appartiennent au client.
- 3.2 La décision de l'établissement, du maintien et de l'interruption d'une connexion avec NETSTAL appartient toujours au client et l'interruption peut être réalisée aisément en désactivant le logiciel Remote Support ou en retirant le connecteur réseau.

4 Sécurité et responsabilité

- 4.1 NETSTAL s'engage à n'établir la connexion qu'à la demande du client ou en concertation avec celui-ci.
- 4.2 NETSTAL s'engage de ne procéder à des interventions sur la commande et la programmation qu'avec l'accord du client.
Dans le sens d'un traitement efficace, nous supposons qu'un accord verbal est suffisant.
- 4.3 Le client s'assure que la connexion ne soit établie qu'en cas de besoins et soit interrompue lorsqu'elle n'est pas utilisée, par ex. en désactivant le Remote Support.
- 4.4 NETSTAL est responsable des dommages sur les machines et les moules, que ses collaborateurs ont causés par une manière fautive lors des interventions dans le cadre de l'assistance Remote Support. La responsabilité de NETSTAL pour dommages consécutifs est limitée aux dommages causés par faute intentionnelle ou par négligence grave.
- 4.5 NETSTAL s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les données et informations spécifiques au client qu'elle obtient dans le cadre de l'assistance Remote Support et à ne pas les communiquer à des tiers.
- 4.6 Si un paquet utilisateur est compris dans l'étendue des prestations, le client est responsable des dommages sur les machines et les moules, que ses collaborateurs ont causés d'une manière fautive lors des interventions dans le cadre de l'assistance Remote Support. Si un paquet utilisateur est compris dans l'étendue des prestations, NETSTAL suppose que le client s'assure que seuls des collaborateurs autorisés aient accès à l'assistance Remote Support et qu'ils soient régulièrement actualisés, que ce soit par notification à l'attention de NETSTAL ou par adaptation des droits d'accès par l'administrateur chez le client. NETSTAL décline toute responsabilité pour les dommages sur les machines ou les moules provoqués par des utilisateurs non autorisés chez le client.

5 Validité des conditions générales de vente

Les conditions du Remote Support seront automatiquement résiliées si les objets sur lesquels il porte :

- a) sont déplacés vers un autre site (pays, exploitation)
- b) changent de possesseur/propriétaire à l'extérieur du groupe d'entreprises du client.
- c) sont définitivement mis hors service.

6 Droit applicable / Juridiction compétente

- 6.1 Le présent contrat est exclusivement soumis au Droit suisse.
- 6.2 Attribution de juridiction exclusive est faite au tribunal de Näfels / Suisse..

	Dok-Art	Dok-Nr.	Teildok.	Version	Seite
	QBD	000828		1	2 von 2