

# NETSTAL Remote Support NRS, Condizioni generali

## 1 Premessa

Il NETSTAL Remote Support è stato sviluppato per ridurre i tempi di fermo macchina, ad esempio in conseguenza di guasti, incrementando ulteriormente la disponibilità delle presse ad iniezione NETSTAL. Il vantaggio offerto dall'Remote Support si può ottenere grazie alle seguenti possibilità:

- Diagnosi remota e avvio d'interventi
- Consulenza a distanza per la programmazione e l'ottimizzazione
- Accesso centrale da parte del cliente alle macchine della propria azienda

Le seguenti condizioni generali di contratto per il NETSTAL Remote Support regolano gli aspetti tecnici e legali delle organizzazioni NETSTAL incl. le loro filiali e rappresentanze, in seguito definite NETSTAL.

## 2 Prestazioni di NETSTAL

2.1 NETSTAL s'impegna, nell'orario operativo definito ed entro 1 ora dal ricevimento della richiesta del cliente, a connettersi con la macchina citata e a trattare il problema. Tale impegno avviene con riserva d'eventuali ritardi conseguenti a guasti, operazioni di manutenzione o interruzioni della connessione.

2.2 Il volume di prestazioni comprende:

- Registrazione e analisi dei dati diagnostici
- Gestione dell'attività mediante un dialogo con il cliente (online)
- Introduzione di misure correttive (fornitura sostitutiva, assistenza tecnica, ecc.)

I costi degli eventuali ricambi, aggiornamenti del software (upgrade) ed interventi d'assistenza in loco necessari non sono inclusi nel volume di fornitura.

2.3 Gli orari operativi si riferiscono ogni volta alle condizioni locali della rispettiva organizzazione NETSTAL che stipula il contratto.  
Con riserva d'adeguamenti dovuti a condizioni locali. Tale impegno avviene con riserva d'eventuali ritardi conseguenti a guasti, operazioni di manutenzione o interruzioni della connessione.

2.4 Le presse ad iniezione NETSTAL sono provviste di un'interfaccia Ethernet e di un software Remote Support. Per la trasmissione viene utilizzato il protocollo di comunicazione UDP 1194 (standard) o TCP 443.

2.5 Su richiesta del cliente, nel volume di prestazioni dell'Remote Support è possibile includere un accesso centrale per il cliente. Normalmente questo consiste in un pacchetto utente (1 amministratore, 4 utenti del cliente) e può essere ampliato per pacchetti in base alle esigenze.

Pacchetto utente: sulla base del pacchetto utente, NETSTAL mette a disposizione del cliente un accesso via Internet alle macchine della sua azienda.

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	<b>QBD</b>	<b>000828</b>		<b>1</b>	<b>1 von 2</b>

## NETSTAL Remote Support NRS, Condizioni generali

### 3 Prestazioni del cliente

- 3.1 L'eventuale collegamento in rete tra le presse ad iniezione NETSTAL e le installazioni (hardware e software) per la connessione alla rete pubblica sono a cura del cliente.
- 3.2 La decisione relativa alla creazione, al mantenimento e all'interruzione di una connessione con NETSTAL spetta sempre al cliente e tale connessione può essere interrotta con facilità disattivando il software Remote Support oppure staccando la spina di rete.

### 4 Sicurezza e responsabilità

- 4.1 NETSTAL si impegna ad aprire connessioni solo su ordine del cliente o previo accordo con lo stesso.
- 4.2 NETSTAL si impegna ad eseguire interventi nel dispositivo di controllo e nella programmazione solo con il consenso del cliente.  
Nell'ottica di una gestione efficiente, si presuppone che sia sufficiente un consenso verbale.
- 4.3 Il cliente garantisce che la connessione sarà aperta solo in caso di necessità e che sarà interrotta in caso di mancato utilizzo, ad esempio mediante la disattivazione della manutenzione remota.
- 4.4 NETSTAL risponde di danni a macchine e utensili, dei quali si sono resi colpevoli i propri operatori in occasione di manovre perpetrate nell'ambito del servizio Remote Support. La responsabilità per danni conseguenti si limita a danni provocati intenzionalmente e per gravi negligenza.
- 4.5 NETSTAL si impegna a trattare in via confidenziale tutti i dati e le informazioni specifici del cliente che potrebbe acquisire dall'Remote Support e a non trasmetterli a terzi.
- 4.6 Se il volume di prestazioni include un pacchetto utente, il cliente è responsabile dei danni a macchine e stampi causati dal suo personale in occasione dell'esecuzione di lavori nell'ambito dell'Remote Support. Se il volume di prestazioni include un pacchetto utente, NETSTAL presuppone che il cliente garantisca che in ogni momento siano abilitati a lavorare sull'Remote Support solo collaboratori autorizzati del cliente e che questi vengano regolarmente aggiornati, mediante una comunicazione a NETSTAL o tramite un adeguamento delle persone aventi diritto all'accesso da parte dell'amministratore del cliente. NETSTAL respingerà eventuali richieste di risarcimento o addebiti di responsabilità conseguenti a danni su macchine e stampi causati da utenti del cliente non autorizzati.

### 5 Validità delle condizioni di contratto

Il contratto si intenderà concluso automaticamente, ove gli oggetti del contratto:

- a) vengano collocati in un'altra località (nazione, azienda)
- b) cambino proprietario/possessore al di fuori del gruppo di consorzi del cliente
- c) vengano messi definitivamente fuori uso

### 6 Diritto applicabile / foro competente

- 6.1 Il presente contratto sottostà esclusivamente al diritto svizzero.
- 6.2 Il foro competente in via esclusiva è Näfels / Svizzera.

	Dok-Art	Dok-Nr.	Teildok.	Version	Seite
	<b>QBD</b>	<b>000828</b>		<b>1</b>	<b>2 von 2</b>