

Podmínky použití ARBURG Remote Service

Preambule

Objednatel zajistí, aby stroje / systémy byly vybaveny příslušným softwarem a hardwarem a že pro používání ARBURG Remote Service (dále jen "ARS") je k dispozici vyškolený personál. ARBURG zajistí důvěrnost dat objednatele.

Smluvní strany se dohodly, že odpovědnost a rozhodovací pravomoc za provoz strojů/ systémů zůstává na objednateli. Služba ARS nemůže nahrazovat pravidelné údržbové práce a kontroly bezpečnostních obvodů u těchto strojů/ systémů.

Vzhledem k tomu, že služba ARS je nestandardizovanou službou a také z důvodu rychle postupujícího technického vývoje, budou v případě vznikajících problémů, které nelze jednoznačně vyřešit následujícími ustanoveními, obě strany usilovat o nalezení společného řešení jejich úpravou nebo změnou.

1 Specifikace služeb a nákladů

1.1 Vzdálená diagnostika

1.1.1 Porovnání dat/ nesrovnalosti

ARBURG analyzuje zaznamenaná data a procesy týkající se rozporů mezi skutečnými a jmenovitými hodnotami.

1.1.2 Vyhledání příčiny nesrovnalostí

ARBURG analyzuje příčiny zjištěných nesrovnalostí.

1.1.3 Síťová infrastruktura

ARBURG naváže spojení se strojem pouze prostřednictvím dodaného VPN hardwaru. Objednatel zajistí, aby hardware poskytovaný společností ARBURG získal internetový přístup k portům a webovým stránkám uvedeným ve formuláři "Query of IP data".

Žádné připojení nesmí být navázáno prostřednictvím jiných VPN klientů (FortiClient, Shrewsoft atd.).

1.2 Vzdálená správa a vzdálená podpora

Pokud ARBURG vzdálenou diagnostikou zjistí jakékoli nesrovnalosti, které vyžadují nápravu, společnost ARBURG je nápomocna objednateli s opravou a správou prostřednictvím telekomunikačních prostředků uvedených v bodě 1.1 těchto podmínek použití a prostřednictvím telefonní služby ARS hotline, a to v míře jaká je pro jejich využití možná.

1.3 Další opatření a služby

1.3.1 Další údržbová a opravná opatření

Pokud není možné systém opravit (zcela) pomocí telekomunikačních prostředků (vzdálená správa a/nebo vzdálená podpora) podle bodu 1.2, ARBURG o tom uvědomí objednatele. ARBURG navrhne další údržbová a opravná opatření pro zajištění řádného fungování systému a napomůže objednateli při provádění navrhovaných opatření.

Toto bude ošetřeno v samostatné smlouvě, pokud rozsah takových služeb není uveden v těchto podmínkách použití ARS. Pokud již strany uzavřely jakoukoli smlouvu o údržbě a servisu (např. Servisní smlouvu), použijí se její ustanovení.

1.3.2 Ostatní služby

Na žádost objednatele může ARBURG provést další opatření nad rámec výše uvedených služeb. Za tímto účelem bude uzavřena samostatná smlouva, pokud tyto služby již nejsou zahrnuty v existující smlouvě (např. Servisní smlouva).

1.4 Omezení služeb

1.4.1 Vyloučení výhod

Pokud ARBURG zjistí (týká se služeb zmíněných v bodu 1.1.1), že nesrovnalosti jsou způsobeny vnější silou, jinými nepředvídatelnými okolnostmi, nevhodným zacházením nebo ignorováním podmínek instalace

a používání doporučených výrobcem, společnost ARBURG není povinna provádět vzdálenou správu podle bodu 1.2 a poskytnout služby podle bodu 1.3 těchto podmínek použití ARS. Totéž platí, pokud objednatel provede úpravy software nebo softwarového prostředí včetně hardwaru. V takových případech se obě strany sejdou, aby se dohodly na společném postupu a stanovily nezbytné kroky.

1.4.2 Vymezení funkční záruky/garance

ARBURG přijímá individuální závazky tak, jak jsou stanoveny v této smlouvě. To nezahrnuje žádnou záruku/ garanci, že všechny škody a poruchy na stroji/ systému mohou být diagnostikovány a odstraněny prostřednictvím servisních služeb v této smlouvě uvedených, ani žádnou záruku/ garanci za funkčnost stroje/ systému.

1.5 Cena

Během záruční doby na příslušný stroj je služba ARBURG Remote Service pro objednatele bezplatná. ARS hotline (telefonické odstraňování problémů) jako součást služby ARBURG Remote Service je pro objednatele bezplatná i po vypršení záruční doby.

Další služby a konzultace poskytnuté prostřednictvím služby ARBURG Remote Service po záruční době bude společnost ARBURG fakturovat dle předchozí dohody smluvních stran.

2 Přenos dat

2.1 Equipment / Vybavení

Každá strana odpovídá za údržbu a provoz svého vybavení.

Služby jsou založeny na technologiích přenosu dat, zejména na metodách přenosu dat, existujících v době uzavření smlouvy. Pokud je to nutné, musí být přizpůsobeny technickému pokroku. Veškeré náklady z toho vyplývající nese objednavající strana, ledaže by technologická vylepšení byla přínosem pouze pro ARBURG.

2.2 Metody přenosu dat

Objednatel zajistí telefonické připojení / přístup k internetu vlastním jménem a na svůj vlastní účet a zajistí, aby společnost ARBURG mohla toto připojení využívat pro smlouvené služby. Objednatel uhradí měsíční základní poplatek za telefonní spojení / přístup k internetu, jakož i veškeré náklady vyplývající z jednotlivých přenosových procesů.

Pokud dojde k přerušení telefonní linky nebo telefonního spojení / přístupu k internetu tak, že ARBURG nemůže přijímat data nebo může přijímat pouze nedostatečná data, bude společnost ARBURG osvobozena od povinností stanovených v bodech 1.1 a 1.2 těchto podmínek použití ARS. To platí i v případě, kdy kvalita dat neumožní společnosti ARBURG tyto služby poskytnout. V takovém případě ARBURG informuje objednatele o problémech s telefonním připojením / přístupem na internet.

2.3 Uvedení do provozu

V případě potřeby aktivuje objednatel ARS stisknutím příslušného spínače na aktuálním stroji. Objednatel je povinen uvědomit ARBURG o aktivování ARS. Poté ARBURG naváže spojení se strojem / systémem objednatele.

3 Důvěrnost a bezpečnost dat

3.1 Zajištění důvěrného zacházení s údaji objednatele

Smluvní strany se dohodly, že veškerá data objednatele vyměněná v rámci ARS a veškeré další informace objednatele o výrobních tajemstvích, relevantních údajích souvisejících s produktem atd. bude ARBURG používat výhradně pro služby uvedené v těchto podmínkách použití ARS. Marketing těchto informací na vlastní účet nebo předání vědomostí třetím subjektům je zakázáno.

Společnost ARBURG je povinna odpovídající povinnosti uložit i veškerým zaměstnancům, jejichž práce se týká služby ARBURG Remote Service.

Dále je společnost ARBURG povinná vymazat veškeré údaje objednatel po skončení využívání služeb ARBURG Remote Services. Povinnost mlčenlivosti platí po dobu dalších dvou let po skončení využívání služeb ARBURG Remote Services, ledaže jakákoli samostatná smlouva o mlčenlivosti uzavřená mezi stranami nebo jiná právní ustanovení stanoví něco jiného.

3.2 Ochrana před malware

Smluvní strany jsou povinny činit dostatečná opatření v souladu s nejnovějším stavem technologií na ochranu softwaru objednatele před škodlivým softwarem.

V případě však, že jedna ze smluvních stran nalezne škodlivý software, který by mohl narušit službu ARBURG Remote Service, nebo který by mohl být přenesen do systémů druhé smluvní strany, musí být druhá smluvní strana okamžitě písemně informována. V případě přítomnosti škodlivého softwaru jsou jakékoli nároky na náhradu škody jedné smluvní strany proti smluvní straně druhé v důsledku drobné nedbalosti vyloučeny, za předpokladu, že toto nepředstavuje porušení základních smluvních závazků (takzvaného kardinálního závazku („Kardinalpflicht“), tj. povinnosti, jejíž splnění je nezbytným pro řádné a správné uskutečnění smlouvy a na jejíž dodržení se objednatel může přiměřeně spolehnout).

4 Povinnosti objednatele

4.1 Povinnost údržby zařízení

Specifikovaná technická zařízení musí být objednatelem poskytnuta a udržována v řádném funkčním stavu stejným způsobem, jako nezbytná komunikační připojení.

4.2 Povinnost poskytovat informace o technických úpravách

Jakékoli úpravy technického prostředí ze strany objednatele, které by mohly mít dopad na dohodnutou službu ARBURG Remote Service, musí být sděleny a koordinovány předem.

4.3 Pomoc objednatele v případě chybových zpráv

Objednatel zajistí, aby pro ARS byli k dispozici pracovníci s odpovídajícími technickými znalostmi a jazykovou vybaveností. V případě chybových zpráv a dotazů objednatel poskytne společnosti ARBURG další informace a dokumenty, pokud je to nutné.

4.4 Zajištění bezpečnosti/ povinnost kontroly

V případech, kdy by služba ARBURG Remote Service mohla ohrožovat osoby a majetek, je objednatel povinen doručit zpětnou vazbu, z důvodů povinnosti kontroly, obsahující prohlášení o tom, že zamýšlená opatření je možné uskutečnit bezpečně (uznání). Není-li možné učinit uznání pro každý přístroj na pracovišti, je objednatel povinen realizovat spolehlivá preventivní opatření proti osobní újmě a škodě na majetku. Objednatel musí zajistit zejména to, že nebudou ohroženy žádné osoby – bez ohledu na to, v jaké podobě či jakým postupem – v souvislosti s poskytováním služeb v jeho prostorách.

5 Doba plnění

Společnosti ARBURG je povinná poskytovat dohodnuté služby v následujících dobách:

Pondělí až pátek od 8:00 do 16:00 h.

6 Odpovědnost

6.1 Maximální limity nebo vyloučení odpovědnosti

Společnost ARBURG je povinná bezplatně napravit veškeré škody, které společnost ARBURG nebo personál za ni jednající zaviněně způsobí na strojích, které mají na starosti. Povinnost odškodnění je omezena na dohodnutou roční paušální částku.

Další nároky ze strany objednatele budou platné pouze

a) v případě úmyslu,

b) v případě hrubé nedbalosti ze strany majitele / výkonného orgánu nebo výkonného zaměstnance,

c) v případě zaviněné újmy na životě, těle a zdraví,

d) v případě vad, které byly záměrně zatajeny nebo jejichž absence byla výslovně zaručena,

e) v případech, kde existuje odpovědnost podle Zákona o odpovědnosti za výrobek za osobní újmu nebo škodu na majetku u předmětů používaných v soukromém kontextu.

V případě zaviněného porušení základních smluvních závazků (takzvaného kardinálního závazku („Kardinalpflicht“), tj. povinnosti, jejíž splnění je nezbytným pro řádné a správné uskutečnění smlouvy a na jejíž dodržení se objednatel může přiměřeně spolehnout), je společnost ARBURG rovněž odpovědnou v případě hrubé nedbalosti ze strany nevykonných zaměstnanců a drobné nedbalosti, v tomto druhém případě omezené na typickou smluvní škodu, kterou bylo možné přiměřeně předvídat.

Objednatel nemá žádné další nároky na náhradu proti společnosti ARBURG, zejména nároky na náhradu škody včetně nároků z mimosmluvního jednání či jiných práv z jakýchkoli nevýhod souvisejících se službami vedle nároků přiznaných těmito ustanoveními, a to bez ohledu na právní důvod. Toto se vztahuje zejména na ztráty vzniklé ztrátou nebo poškozením údajů.

6.2 Promlčení

Veškeré nároky objednatele – z jakýchkoli právních titulů – se promlčují dvanáct měsíců po skončení příslušné služby. Předmětná ustanovení právních předpisů se vztahují na veškeré nároky podle článku 6.1 bodu 2 a)-e). Promlčecí doba se prodlužuje o dobu nezbytnou k nápravě případných škod.

7 Převoditelnost a delegace práce na třetí subjekty

Společnost ARBURG nesmí práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy převést na třetí subjekty, ledaže to objednatel výslovně odsouhlasil. Dodavatelé komponent systému dodávaného společností ARBURG nejsou považováni za třetí subjekty v právě uvedeném smyslu.

8 Doba trvání a ukončení

Služba ARBURG Remote Service bude fungovat po dobu příslušné záruční doby na příslušný stroj, a nebude-li písemně dohodnuto jinak, bude se automaticky prodlužovat vždy o jeden rok, dokud příslušný stroj/systém bude u objednatele v provozu. Objednatel nebo společnost ARBURG mohou službu ARBURG Remote Service po vypršení záruční doby vypovědět s tříměsíční výpovědní dobou ke konci každého smluvního období. Tím není dotčeno vypovězení ze závažného důvodu. Výpověď musí být podána písemně.