

manroland Polska Sp. z o.o.

Ogólne Warunki Świadczenia Usługi TelePresence

1. PRZEDMIOT UMOWY

Usługa TelePresence

1.1 Niniejsze ogólne warunki świadczenia usług TelePresence („OWSUT”) określają zasady świadczenia przez manroland Polska Sp. z o.o. („manroland”) usług w zakresie przeprowadzenia zdalnej diagnozy maszyny offsetowej typu Roland („maszyna”) za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w celu zdiagnozowania usterki i/lub aktualnego stanu maszyny pod kątem niezgodności ze stanem wymaganym („usługa TelePresence”), chyba że strony umowy pisemnie uzgodnią inaczej zakres świadczenia.

1.2 OWSUT oraz cennik świadczenia usług TelePresence obowiązujący w manroland („Cennik”) stanowią integralną część wszystkich umów świadczenia usług TelePresence. Wyłączenie, rozszerzenie oraz jakiegokolwiek zmiany OWSUT mogą wynikać jedynie z umowy zawartej przez strony na piśmie.

1.3 Wszelkie pochodzące od manroland propozycje, reklamy, informacje i cenniki stanowią zaproszenie do rokowań.

1.4 Odpowiedzialność i prawo do podejmowania decyzji w zakresie eksploatacji maszyny pozostają po stronie Klienta, w tym decyzja co do zastosowania się do zaleceń manroland wynikających z przeprowadzonej usługi TelePresence. Usługa TelePresence, o ile nie zostało to jednoznacznie uzgodnione na piśmie, nie może zastąpić systematycznych przeglądów maszyny drukarskiej i badań technicznych w zakresie bezpieczeństwa.

1.5 Umowa o świadczenie usług TelePresence („umowa”) zostaje zawarta poprzez potwierdzenie przez Klienta oferty złożonej przez manroland, z chwilą otrzymania przez manroland tego potwierdzenia. Klient przesyła potwierdzenie oferty drogą elektroniczną, faksem, lub pocztą.

1.6 OWSUT podane są do wiadomości Klienta najpóźniej przy składaniu ofert, ponadto dostępne są w siedzibie manroland oraz na stronie internetowej manroland. Jeżeli Klient nie złożył oświadczenia o akceptacji OWSUT, manroland może wstrzymać wykonanie usług do czasu otrzymania takiego pisemnego oświadczenia.

1.7 Poza uregulowaniami zawartymi w OWSUT, manroland dopuszcza możliwość zawierania indywidualnych umów świadczenia usług TelePresence i zastrzega sobie prawo do przyjmowania zamówień w części oraz do ich odrzucenia bez podawania przyczyny.

1.8 Usługi TelePresence świadczone będą w oparciu o najwyższej jakości wiedzę fachową pracowników manroland.

Opis prac

1.9 Wykaz funkcji oferowanych aktualnie w ramach usługi TelePresence znajduje się w załączniku nr 1 do OWSUT. Klient jest świadomy faktu, że zakres tych funkcji będzie ulegał zmianie i w związku z tym zakres funkcji oferowanych aktualnie przez manroland w ramach usługi TelePresence będzie każdorazowo potwierdzany w umowie, uwzględniając techniczne wyposażenie maszyny.

1.10 Zakres świadczeń objętych daną umową o świadczenie usług TelePresence definiowany jest poprzez pisemne potwierdzenie oferty. manroland zastrzega sobie prawo do wprowadzenia zmian do zakresu świadczenia objętych daną umową, o ile wprowadzenie tych zmian jest niezbędne do prawidłowego wykonania usługi TelePresence.

1.11 W przypadku stwierdzenia w ramach przeprowadzonej przez manroland zdalnej diagnozy niezgodności maszyny ze stanem wymaganym, które wymagają podjęcia konkretnych działań, manroland będzie wspierał Klienta przy naprawie i konserwacji, o ile jest to możliwe za pomocą linii

telefonicznej hotline oraz środków komunikacji elektronicznej. O ile to będzie możliwe, manroland będzie również wspierać personel Klienta w celu uzyskania wymaganych parametrów.

1.12 W przypadku, gdy przy zastosowaniu zdalnych środków diagnostycznych maszyna nie może być w ogóle lub w pełni naprawiona, manroland powiadomi o tym niezwłocznie Klienta. Na żądanie Klienta manroland zaproponuje mu szersze działania w zakresie przeglądów i naprawy, które pozwolą przywrócić prawidłowe funkcjonowanie maszyny, i udzieli przy tym Klientowi stosownego wsparcia. Zakres ten – o ile nie wynika on z zakresu usług określonego w umowie o świadczenie usług TelePresence– należy objąć odrębną umową.

Tego typu usługi związane już z naprawą maszyny na życzenie Klienta, będą świadczone przez oddelegowanego technika. Jeżeli usługa jest świadczona w ramach odrębnej umowy serwisowej lub podobnej, usługi te będą świadczone nieodpłatnie, w pozostałych przypadkach będzie za nie naliczana dodatkowa opłata zgodnie z aktualnymi stawkami obowiązującymi w manroland, uwzględniając Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych oraz Ogólne Warunki Sprzedaży Części Zamiennej, Wyposażenia Dodatkowego i Materiałów Poligraficznych, każdorazowo w aktualnym brzmieniu.

1.13 W przypadku stwierdzenia w ramach wykonywania przez manroland usług TelePresence, że niezgodności maszyny ze stanem wymagany spowodowane są działaniem czynników zewnętrznych, nieprawidłową obsługą, nieprzestrzeganiem określonych przez producenta warunków instalacji i otoczenia, innymi nieprzewidywanymi czynnikami, manroland nie jest zobowiązany do świadczenia usług objętych niniejszymi ogólnymi warunkami.

1.14 Naprawa wykonana przez manroland na życzenie Klienta w opisanych powyżej w powyższym pkt. 1.12 warunkach podlega dodatkowemu rozliczeniu na podstawie zestawienia wykonanych prac i użytych części zamiennych lub materiałów eksploatacyjnych, zgodnie z aktualnym cennikiem obowiązującym w manroland, uwzględniając Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych oraz Ogólne Warunki Sprzedaży Części Zamiennej, Wyposażenia Dodatkowego i Materiałów Poligraficznych, każdorazowo w aktualnie obowiązującym brzmieniu.

1.15 manroland zobowiązuje się do wykonania usług TelePresence na warunkach ustalonych przez strony ale nie gwarantuje, że w wyniku zastosowania usług TelePresence zostaną zdiagnozowane i usunięte wszystkie istniejące uszkodzenia i wady maszyny, oraz nie zapewnia rezultatu w postaci prawidłowego funkcjonowania maszyny.

Dokumentacja

1.16 manroland będzie zapisywał w formie protokołu stany maszyny stwierdzone w wyniku zdalnej diagnostyki, łącznie ze zidentyfikowanymi niezgodnościami. Protokół będzie uwzględniał również specyfikę wykonanych prac i danej maszyny.

1.17 Dokumentacja służy do celów informacyjnych i jako potwierdzenie dla Klienta oraz jako udokumentowanie prac wykonanych przez manroland.

2. KOMUNIKACJA ONLINE

2.1 Warunki techniczne

Wymagania co do warunków technicznych:

- usługa TelePresence jest realizowana za pośrednictwem połączenia internetowego i telefonicznego. Klient jest zobowiązany do nieodpłatnego udostępnienia i utrzymania niezbędnych środków komunikacji elektronicznej, (łącze internetowe zgodnie ze specyfikacją przekazaną przez manroland),
- niezawodny pod względem technicznym stan zainstalowanego na maszynie i poddawanego przeglądowi oprogramowania TelePresence oraz niewprowadzanie we własnym zakresie przez Klienta lub osoby trzecie żadnych zmian w tym systemie,
- maszyna musi mieć aktualną wersję oprogramowania modułu diagnostycznego online firmy manroland,
- manroland przysługuje ponadto prawo do kopiowania danych księgi logowania służących do diagnostyki.

2.2 Kanały transmisji danych

Dane przeznaczone do udostępnienia są w opisanym powyżej trybie transmisji przesyłane do centralnego serwera zgłoszeniowego, gdzie zostają wprowadzone do systemu zdalnej diagnostyki manroland. Tym samym kanałem przesyłane są drogą odwrotną do Klienta środki podejmowane przez manroland.

Strony są odpowiedzialne za eksploatację i utrzymanie swoich systemów. W przypadku awarii kanału transmisji danych do centralnego serwera zgłoszeniowego, spowodowanej w szczególności zakłóceniami kanałów transmisji, oraz w przypadku braku danych lub dostępności niewystarczających danych na centralnym serwerze zgłoszeniowym, manroland jest zwolniona z obowiązku świadczenia usług objętych niniejszymi ogólnymi warunkami. .

3. POUFNOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

3.1 Identyfikacja użytkownika

Klient jest zobowiązany do zapewnienia, aby przydzielone mu identyfikatory użytkowników i hasła były udostępniane wyłącznie autoryzowanym osobom.

3.2 Poufność danych Klienta

Strony umowy uzgadniają, że wszystkie dane Klienta przekazane w ramach świadczenia usług objętych niniejszymi ogólnymi warunkami oraz pozostałe informacje dotyczące tajemnicy produkcji, istotne dane związane z procesem produkcji i inne podobne dane Klienta mogą być wykorzystywane wyłącznie w celu świadczenia usług opisanych w niniejszych OWUST. Firma manroland może wykorzystywać dane uzyskane w tym zakresie na potrzeby doskonalenia swoich produktów i usług.

3.3 Ochrona przed wirusami

Strony umowy podejmą zgodnie z aktualnym stanem techniki odpowiednie środki, aby nie dopuścić do przedostawania się wirusów do oprogramowania. W przypadku wystąpienia u jednej ze stron wirusów, które mogą mieć negatywny wpływ na usługi TelePresence lub mogą zostać przeniesione na systemy drugiej strony umowy, należy o tym fakcie niezwłocznie powiadomić drugą stronę na piśmie.

4. OBOWIĄZKI KLIENTA W ZAKRESIE WSPÓŁDZIAŁANIA

4.1 Tryb inicjacji

W razie potrzeby Klient wysyła za pośrednictwem systemu TelePresence zainstalowanego na maszynie zgłoszenie serwisowe (tzw. service request). Na tej podstawie manroland nawiązuje zdalnie połączenie z maszyną znajdującą się u Klienta.

4.2 Pomoc w przypadku zgłoszenia wad

Przy stwierdzaniu, ograniczaniu, zgłaszaniu i opisywaniu wad Klient musi stosować się do wskazówek przekazywanych przez manroland jak również wskazówek dot. ustawień/list kontrolnych manroland. Przy usuwaniu wad niezbędne jest współdziałanie ze strony Klienta. W tym celu Klient musi udostępnić odpowiednio przeszkolony personel. W przypadku wątpliwości należy przekazać manroland dodatkowe informacje i dokumenty.

4.3 Zapewnienie bezpieczeństwa / Obowiązek nadzoru

W przypadkach, gdy usługi TelePresence mogą stanowić potencjalne zagrożenie dla osób i rzeczy, Klient w związku ze spoczywającym na nim obowiązkiem nadzoru powinien przekazać informację, że planowane działania mogą być przeprowadzone bez ryzyka. Jeżeli nie ma możliwości wydania takiego potwierdzenia dla każdej maszyny, Klient powinien dokonać niezawodnego zabezpieczenia przed powstaniem jakichkolwiek szkód lub krzywd, w szczególności na osobach lub mieniu.

Klient musi w szczególności zapewnić, aby żadna z osób przebywających na miejscu u Klienta nie była pod jakimkolwiek względem i w jakimkolwiek stopniu zagrożona w związku z realizacją usługi TelePresence.

4.4 Szkolenie / Konserwacja maszyny

Klient zobowiązuje się do systematycznego i odpowiedniego szkolenia swojego personelu w zakresie urządzeń serwisowych niezbędnych do prowadzenia usług TelePresence (terminal serwisowy, wskazówki dot. ustawień, podstawowe ustawienia mechaniczne itp.).

Ponadto Klient zobowiązuje się do konserwacji maszyny zgodnie z wymaganiami producenta i aktualnym stanem techniki. Pogorszenie jakości usługi TelePresence spowodowane nieprawidłową konserwacją maszyny przez Klienta lub nieprawidłową jej obsługą nie obciąża manroland.

4.5 Koszty

Koszty związane z wykonaniem obowiązków określonych w niniejszym punkcie 4.4 ponosi Klient.

5. WYNAGRODZENIE

Klient jest zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia zgodnie z aktualnym cennikiem tych usług obowiązującym w manroland, o ile w ramach umowy nie dokonano odrębnych postanowień. Płatności będą dokonywane przez Klienta przelewem, bez jakichkolwiek potrąceń na rachunek bankowy manroland wskazany w danej fakturze VAT, w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.

manroland może zażądać dokonania przez Klienta przedpłaty w pełnej wysokości przed rozpoczęciem wykonywania usługi TelePresence.

W przypadku opóźnienia w płatności wynagrodzenia w całości lub części, manroland jest uprawniony do naliczania odsetek ustawowych za okres opóźnienia bez odrębnego wezwania do ich zapłaty i/lub odmowy przyjęcia kolejnego zamówienia Klienta do czasu uregulowania zaległych należności.

Wszystkie daniny publiczne (podatki, opłaty, cła, etc.) wynikające z podpisania i wykonania umowy o świadczenie usług TelePresence poza granicami Rzeczypospolitej Polskiej ponosi Klient.

6. DOSTĘPNOŚĆ USŁUGU. SIŁA WYŻSZA

manroland zobowiązuje się do zapewnienia dostępności zamówionych usług TelePresence zgodnie z zawartą z Klientem umową. Dostępność usługi TelePresence zależy także od tego, ilu klientów manroland korzysta z danej usługi w tym samym czasie i z tego względu manroland nie zapewnia niezwłocznego rozpoczęcia realizacji usługi na rzecz Klienta.

manroland nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadku wystąpienia siły wyższej lub innych nieprzewidywalnych okoliczności niezależnych od manroland, takich jak np. strajki, lokauty, wojna, stan wojenny, epidemia zarazy, zakłócenia w ruchu drogowym, przerwy w dostawie mediów, awarii lub nieprawidłowego działania, uszkodzenia urządzenia do transmisji danych, bądź zagrożenie ww. W przypadku opóźnienia terminu realizacji usług z przyczyn niezależnych od manroland, Klient ponosi wszystkie koszty związane z wydłużeniem terminu.

7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

7.1 manroland może, częściowo lub całkowicie odstąpić od umowy w przypadku, gdy nieprzewidziane wydarzenia zasadniczo zmieniają znaczenie ekonomiczne lub treść świadczenia lub w znaczący sposób wpływają na działalność manroland, a umowa nie może być odpowiednio zmodyfikowana zgodnie z zasadą dobrej wiary, lub gdy znacząco pogorszy się sytuacja ekonomiczna Klienta. manroland może odstąpić od umowy nie później niż w ciągu 1 miesiąca od dnia dowiedzenia się o przyczynie odstąpienia.

7.2 manroland nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań lub zaniechań Klienta sprzecznych ze wskazówkami lub zaleceniami uzyskanymi w wyniku realizacji usługi TelePresence jak również za utratę danych, programów, ustawień programów spowodowane realizacją usługi TelePresence.

7.3 manroland odpowiada wyłącznie za szkodę wyrządzoną Klientowi z winy umyślnej a odszkodowanie jest ograniczone do rzeczywistych, udokumentowanych strat wynikających bezpośrednio z realizacji usług objętych niniejszymi OWSUT, poniesionych przez Klienta.

7.4 W przypadku, gdy manroland ponosi wobec Klienta odpowiedzialność na mocy punktów powyżej zakres tej odpowiedzialności ogranicza się dodatkowo do maksymalnej kwoty świadczenia wypłacanej

z tego tytułu na mocy stosownej umowy ubezpieczenia zawartej przez manroland i zgodnie z warunkami tego ubezpieczenia.

7.4 Wszelka odpowiedzialność manroland wykraczająca poza postanowienia powyższe jest niniejszym wyłączona. Dotyczy to w szczególności odpowiedzialności manroland za utratę danych, utracone korzyści wskutek min, przestojów produkcyjnych, przerw w pracy, wszelkie roszczenia odszkodowawcze kontrahentów Klienta. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady zostaje niniejszym wyłączona w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie.

8. OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY

Niniejsza umowa zostaje zawarta na czas realizacji usług nią objętych. Umowa wygasa automatycznie w momencie, gdy Klient przestaje eksploatować maszynę na terenie swojego zakładu.

W razie niewykonywania przez Klienta obowiązków wynikających z umowy, w szczególności opóźnień z zapłatą manroland ma prawo wstrzymać wszelkie prace i usługi, bez zwrotu otrzymanego wynagrodzenia. W przypadku niewykonywania obowiązków z wyłącznej winy manroland, manroland zwróci otrzymane wynagrodzenie proporcjonalnie za okres przez jaki umowa nie została wykonana.

Ponadto manroland przysługuje prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku niewypłacalności Klienta lub objęcia go postępowaniem upadłościowym bądź restrukturyzacyjnym .

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

9.1 W zakresie nieuregulowanym niniejszymi OWSUT obowiązują Ogólne Warunki Świadczenia Usług Serwisowych w aktualnym brzmieniu obowiązującym w manroland, o ile w treści OWSUT nie wskazuje się inaczej .

9.2 Wszelkie oświadczenia, zawiadomienia oraz zgłoszenia Stron winny być dokonywane wyłącznie w formie pisemnej, chyba że umowa o świadczenie usługi TelePresence zezwala na dokonanie czynności w innej formie. Zawiadomienia, oświadczenia oraz zgłoszenia dokonane w innej formie są nieważne. Klient nie może przenosić swoich praw na osoby trzecie bez pisemnej zgody manroland.

9.3 Zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność jakiegokolwiek części umowy, pozostaje bez wpływu na ważność jej pozostałej części. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji Strony zastąpią takie postanowienia ważnymi postanowieniami wywołującymi taki sam skutek gospodarczy.

9.4 Prawem właściwym dla wszystkich umów zawartych z wykorzystaniem niniejszych OWSUT jest prawo polskie. We wszelkich sprawach wynikłych ze stosowania niniejszych OWSUT lub zawartych z ich wykorzystaniem jest sąd właściwy dla siedziby manroland. manroland może wnieść pozew także w sądzie właściwym dla siedziby Klienta.

9.5 Klient zobowiązuje się do pisemnego zawiadomienia manroland o każdorazowej zmianie swojej siedziby lub adresu dla doręczeń korespondencji w terminie 7 dni od dnia dokonania zmiany. Brak zawiadomienia powoduje, że doręczenia dokonane na adresy wskazane w zamówieniu lub też w podpisanych umowach lub innych porozumieniach handlowych, uważane są za skuteczne.

9.6 Niniejsze OWSUT wchodzi w życie z dniem 1 marca 2017 r. przy czym mają one zastosowanie także dla umów zawartych przed tą datą, o ile obejmują one okres współpracy po 1 marca 2017 r.

Załącznik nr 1 do Ogólnych Warunków Umów o Świadczenie Usługi TelePresence

Funkcje usług TelePresence

Webcam

Za pośrednictwem kamery internetowej Webcam podłączonej do serwera diagnostycznego TelePresence mogą być przedstawiane odwzorowania maszyny na Shared Whiteboard oraz przeprowadzane telekonferencje. Obrazy są dostępne dla każdego podłączonego uczestnika usługi TelePresence do dalszej edycji i analizy.

Transfer plików

Umożliwia wymianę plików między terminalami serwisowymi a serwerem diagnostycznym TelePresence zamawiającego.

Shared Whiteboard

Umożliwia wymianę obrazów wszystkich podłączonych uczestników usługi TelePresence. Obrazy mogą być pobierane (np. z Webcam) i stają się natychmiast widoczne dla wszystkich użytkowników. Narzędzie to zapewnia proste funkcje edycji:
wstawianie tekstu, zaznaczanie, wstawianie strzałek i zapamiętywanie obrazu

Chatboard

Umożliwia wymianę informacji między wszystkimi podłączonymi uczestnikami usługi TelePresence w formie chatu. Wszyscy zgłoszeni użytkownicy są identyfikowani nazwiskiem. Istnieje możliwość zapisania rozmów.

Księga logowania maszyny

Zintegrowana elektroniczna księga logowania umożliwia prowadzenie „dziennika” maszyny. Księga logowania jest zapisywana lokalnie na serwerze diagnostycznym usługi TelePresence, podobnie jak wszystkie zapytania (zgłoszenia awarii) dotyczące maszyny.

TightVNC

Program zdalnej diagnostyki, za którego pośrednictwem można uzyskać połączenie między terminalem serwisu a serwerem diagnostycznym usługi TelePresence.

FTP

(File Transfer Protocol), umożliwia bezpośredni dostęp przez serwer diagnostyczny usługi TelePresence do dysku twardego maszyny w celu przeprowadzenia diagnozy.

Funkcje dotyczące maszyny:

Magistrala diagnostyczna

Umożliwia serwisantom korzystanie z narzędzi diagnostycznych za pośrednictwem zdalnego dostępu do serwera diagnostycznego usługi TelePresence. Zawiera dodatkowe wyposażenie sprzętowe maszyny umożliwiające korzystanie z narzędzi diagnostycznych do sterowania maszyną (MMS), sterowania procesem (silniki napędowe, czujniki), ustalania parametrów napędu i dyspozytorni.

Zapytanie serwisowe (Service Request)

Zamawiający może poprzez zapytanie serwisowe (Service Request) powiadomić podłączonych uczestników usługi TelePresence o wystąpieniu problemu w ich maszynie. Może też przekazać opis oraz poinformować o wykonanych już czynnościach w tym zakresie. Poza tym wraz z zapytaniem (Request) przesyłany jest wyciąg z pliku alarmowego. W ten sposób bez konieczności nawiązywania kontaktu z zapytaniem odbiorca od razu może się zapoznać z 30 ostatnimi alarmami. Można też zdefiniować adres e-mail sygnalizujący odbiorcy przesłanie zapytania (Request). Do tej informacji e-mail również jest załączonych w formie dokumentu ostatnich 30 alarmów.

Dump

Pliki stanu maszyny, które mogą być odczytane:

- parametry UWR EPROM
- parametry RTR EPROM

- informacja o statusie magistrali SPS BUS
- księga testowa UWR

W razie potrzeby istnieje możliwość skonfigurowania dodatkowych plików.

Protokół

Pliki protokołów mogą być zapisane na dysku twardym maszyny:

- protokół magistrali procesu
- protokół magistrali SPS BUS
- kanał informacyjny LSR / MMS
- kanał informacyjny LSR / RTR
- kanał informacyjny LSR / UWR
- kanał informacyjny LSR / SWR
- zmienne MMS

Alarm

Plik alarmowy maszyny (Anwalar.tst) może być wczytany bezpośrednio przez TelePresence. Plik alarmowy może być interpretowany niezależnie od stanu programu. Dostępne są przy tym różne języki i funkcje filtrowania. Wyciąg z tego pliku (obejmujący 30 ostatnich alarmów) jest załączany do każdego zapytania serwisowego (Service Request).

PLC-Rack

Umożliwia wizualizację danych na wejściu i wyjściu do stacji SPS oraz RTR i UWR. Sprawdzenie odbywa się statycznie.

Konfiguracja

Istnieje możliwość tworzenia i edytowania innych plików protokołów lub plików konfiguracyjnych. Wykaz celów na maszynie może być definiowany indywidualnie.

Strona główna serwisu manroland

Za pośrednictwem interfejsu TelePresence pracownik serwisowy manroland może się zalogować do sieci serwisowej manroland. Tam ma zapewniony dostęp do informacji i narzędzi serwisowych dla pracowników serwisu.

Niniejsza sekcja opisuje oferowane aktualnie funkcje usługi TelePresence. Firma manroland zastrzega sobie prawo do rozszerzania lub modyfikacji tych funkcji, w szczególności wynikających z postępu techniki.