

Conditions d'utilisation du service ARBURG Remote

Préambule

Le client veille à ce que ses machines/installations soient équipées des logiciels et du matériel informatique correspondants et s'assure de disposer d'un personnel formé pour exécuter les prestations en lien avec le service ARBURG Remote. ARBURG garantit la confidentialité des données du client.

Les parties contractantes conviennent que la responsabilité et le pouvoir de décision pour l'exploitation de la machine/installation restent du ressort du client. Le service ARBURG Remote ne remplace pas l'entretien régulier et le contrôle technique de sécurité de la machine/l'installation.

Étant donné que le service ARBURG Remote ne constitue pas une pratique standardisée, les deux parties s'efforceront de trouver une solution commune en adaptant ou en complétant les règles convenues lorsque surviennent des problèmes auxquels les dispositions qui suivent n'apportent pas de réponse ni de solution claire de même que pour répondre à l'évolution rapide de la technique.

1 Description des prestations et frais

1.1 Diagnostic à distance

1.1.1 Comparaison des données / écarts

ARBURG analyse les données et les processus enregistrés afin de détecter les écarts entre l'état effectif et l'état prévu.

1.1.2 Recherche de la cause des écarts

ARBURG analyse les écarts constatés quant à leurs causes.

1.1.3 Infrastructure de réseau

ARBURG ne se connecte à la machine qu'au moyen du matériel informatique VPN mis à disposition.

Le client veille à ce que le matériel informatique fourni par ARBURG ait un accès Internet aux ports et sites énumérés dans le formulaire « Consultation des données IP ».

Aucune connexion ne sera établie via d'autres VPN-clients (FortiClient, Shrewsoft, etc.).

1.2 Remise en état et maintenance à distance

Si ARBURG constate, lors d'un diagnostic à distance, des écarts nécessitant une mesure, elle assiste le client pour la remise en état et la maintenance, pour autant que les moyens de télécommunication décrits au ch. 1.1 des présentes conditions d'utilisation ainsi que la hotline téléphonique le permettent.

1.1 des présentes conditions d'utilisation ainsi que la hotline téléphonique le permettent.

1.3 Autres mesures et prestations

1.3.1 Autres mesures de maintenance et de remise en état

Si l'installation ne peut pas être réparée ou ne peut l'être que partiellement par le biais des mesures de télécommunication (maintenance et/ou remise en état à distance) au sens du ch. 1.2, ARBURG en informe le client.

ARBURG propose au client d'autres mesures de maintenance et de remise en état permettant de garantir le bon fonctionnement de l'installation et l'assiste dans l'exécution des mesures proposées.

À moins que l'étendue des prestations définie dans les présentes conditions d'utilisation n'en dispose autrement, une convention séparée doit être conclue à cette fin. Si les parties ont en outre conclu un contrat de maintenance et de remise en état (p. ex. contrat d'inspection check-allround), les dispositions de ce contrat font foi.

1.3.2 Autres prestations

Sur demande du client, ARBURG peut exécuter d'autres mesures allant au-delà des prestations susmentionnées. Pour ce faire, une convention séparée est nécessaire si ces prestations ne sont pas déjà couvertes par un contrat existant (p. ex. contrat d'inspection check-allround).

1.4 Limitation des prestations

1.4.1 Exclusion des prestations

Si ARBURG constate, pour les prestations prévues au ch. 1.1.1 des présentes conditions d'utilisation, que les écarts sont dus à une force extérieure, à d'autres effets imprévisibles, à une utilisation inappropriée ou au non-respect des conditions d'installation ou d'environnement prescrites par le fabricant, elle n'est pas tenue de procéder à la remise en état à distance selon le ch. 1.2 ni de fournir des prestations au sens du ch. 1.3 des présentes conditions d'utilisation. Il en va de même lorsque le client modifie le logiciel ou l'environnement du logiciel, y compris le matériel informatique. Dans ces cas, les parties se réuniront en vue d'élaborer une approche commune et de définir les mesures nécessaires à prendre.

1.4.2 Limitation des prestations

ARBURG assume les obligations précisées dans les présentes conditions d'utilisation, mais ne garantit pas au client que les prestations contractuelles permettront de diagnostiquer et d'éliminer tous les dommages, erreurs et/ou défauts de la machine/installation et d'assurer son bon fonctionnement.

1.5 Frais

Le service ARBURG Remote est gratuit pour le client pendant la durée de la garantie de la machine. La hotline du service (troubleshooting), qui fait partie du service ARBURG Remote, est gratuite pour le client même après la fin de la période de garantie.

Tout autre service et les services de conseil fournis à l'avenir dans le contexte du service ARBURG Remote après la durée de la garantie seront facturés par ARBURG conformément à un accord préalable entre les parties.

2 Transfert de données

2.1 Équipement

Chaque partie est responsable de la maintenance et de l'exploitation de ses installations.

Les prestations utilisent des technologies de transmission de données, en particulier les voies de transmission de données telles qu'elles existent au moment de la conclusion du contrat. Si nécessaire, elles sont adaptées aux évolutions de la technique. Les coûts qui en résultent sont à la charge du client, à moins que l'amélioration technique ne profite qu'à ARBURG.

2.2 Voies de transmission des données

Le client acquiert en son propre nom et à ses frais un raccordement téléphonique/accès Internet et veille à ce qu'ARBURG puisse disposer de ce raccordement pour les prestations contractuelles. Le client s'acquitte des frais de base mensuels pour le raccordement téléphonique/l'accès Internet et, le cas échéant, des frais pour les transferts.

Si la ligne téléphonique ou le raccordement téléphonique/l'accès Internet est perturbé et qu'ARBURG ne peut recevoir des données ou ne peut les recevoir que de manière lacunaire, elle est libérée des prestations prévues aux ch. 1.1 et 1.2 des présentes conditions d'utilisation. Cela vaut également lorsque la qualité des données ne permet pas à ARBURG de fournir les prestations. Dans ce cas, ARBURG est tenue d'informer le client du dérangement du raccordement téléphonique/de l'accès Internet.

2.3 Mode d'initialisation

En cas de besoin, le client active le service ARBURG Remote en actionnant l'interrupteur à clé sur la machine concernée et en informe ARBURG. ARBURG se connecte alors à la machine/l'installation chez le client.

3 Confidentialité et sécurité des données

3.1 Garantie du traitement confidentiel des données du client

Il est convenu entre les parties que toutes les données du client échangées dans le cadre du service ARBURG Remote et toutes les autres informations du client concernant les secrets de production, les données pertinentes relatives aux produits, etc. ne peuvent être utilisées par ARBURG que pour les prestations définies dans les présentes conditions d'utilisation.

La commercialisation de ces informations à des fins personnelles de même que le transfert de connaissances à des tiers sont interdits. ARBURG s'engage à imposer les mêmes obligations aux collaborateurs chargés du service ARBURG Remote. Elle s'engage en outre à effacer les données du client après la fin de l'utilisation du service ARBURG Remote. L'obligation de confidentialité se poursuit pendant deux années supplémentaires après la fin de l'utilisation du service ARBURG Remote, à moins qu'un accord de confidentialité conclu séparément entre les parties ou la loi n'en dispose autrement.

3.2 Protection contre les logiciels malveillants

Les parties prennent des mesures adaptées à l'état actuel de la technique afin d'éviter toute infiltration de logiciels malveillants dans les logiciels du client.

Si des logiciels malveillants, qui sont susceptibles d'entraver le service ARBURG Remote ou d'être transférés sur les systèmes de l'autre partie, apparaissent chez l'une des parties au contrat, l'autre partie doit en être informée sans délai par écrit. En cas d'apparition d'un logiciel malveillant, les prétentions en dommages-intérêts de l'une des parties contre l'autre pour négligence légère sont exclues.

4 Devoirs de collaboration du client

4.1 Obligation de maintenance des installations

Les équipements techniques ainsi que les ports de communication nécessaires doivent être mis à disposition et conservés en état de fonctionnement par le client.

4.2 Obligation d'informer sur les modifications techniques

Les modifications que le client souhaite apporter à l'environnement technique et qui sont susceptibles d'avoir une incidence sur le service ARBURG Remote convenu doivent être communiquées au préalable et, le cas échéant, coordonnées.

4.3 Aide en cas de message d'erreur

Le client doit disposer d'un personnel ayant une formation technique et les connaissances linguistiques requises pour le service ARBURG Remote. En cas de messages d'erreurs et de questions, le client transmet à ARBURG des informations et documents supplémentaires si des doutes subsistent.

4.4 Garantie de la sécurité / obligation de surveillance

Dans les cas où le service ARBURG Remote est susceptible de mettre en danger des personnes ou des biens, le client est tenu, en vertu de son obligation de surveillance, de confirmer que les mesures envisagées peuvent être exécutées sans danger (quittance). S'il n'est pas possible de confirmer cela pour chaque machine sur place, le client doit fournir une protection fiable contre les dommages corporels et matériels.

Le client doit en particulier veiller à ce qu'aucune personne ne soit mise en danger sur place, sous quelque forme et à quelque stade que ce soit, dans le cadre de l'exécution de la prestation.

5 Horaires des prestations

ARBURG s'engage à fournir les prestations convenues aux heures suivantes :

Du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 CET.

Si la hotline du service ARBURG Remote n'est pas disponible pendant une courte durée, une boîte aux lettres électronique est activée.

Les exceptions sont les jours fériés (canton de Berne), le vendredi suivant l'Ascension et les jours entre Noël et le Nouvel An.

6 Responsabilité

ARBURG n'est responsable, quel que soit le motif juridique, que des dommages causés intentionnellement ou par négligence grave.

En outre, toute responsabilité pour l'indemnisation de dommages indirects ou consécutifs à des défauts est exclue dans les limites de la loi, en particulier pour le gain manqué, la perte de production, la perte d'utilisation, la perte de commandes, la perte de données, l'interruption du système ou de l'exploitation.

Lorsque la responsabilité d'ARBURG est exclue ou limitée, cela vaut également pour la responsabilité personnelle de ses employés, travailleurs, collaborateurs, représentants légaux et auxiliaires.

7 Transfert et délégation des travaux à des tiers

ARBURG n'est pas en droit de transférer ses droits et obligations découlant du présent contrat à des tiers, à moins que le client n'y consente expressément. Les fournisseurs de composants de l'installation livrée par ARBURG ne sont pas des tiers au sens précité.

8 Durée et résiliation

Le service ARBURG Remote est à disposition pendant toute la durée de la garantie de la machine. Sauf accord écrit au contraire, il est ensuite reconduit automatiquement d'année en année, tant que la machine/l'équipement est en service chez le client. Après l'expiration de la période de garantie, le service ARBURG Remote peut être résilié par le client ou par ARBURG moyennant un préavis de trois mois avant la fin d'une année contractuelle. La résiliation pour justes motifs reste réservée. Toute résiliation doit être faite par écrit.