

Общие условия предоставления услуг по удаленному обслуживанию e-connect.24

(действительно с 15 сентября 2020 г.)

1. СФЕРА ПРИМЕНЕНИЯ

Настоящие Общие условия (далее «Условия») распространяются на предоставление услуг по удаленному обслуживанию в рамках продукта e-connect.24 и являются неотъемлемой частью соответствующего Договора сервисного обслуживания, заключенного между нами и Заказчиком. Содержание и объем услуг по удаленному обслуживанию в рамках e-connect.24 определяются исключительно настоящими Условиями и соответствующим Договором сервисного обслуживания, заключенным на основе данных Условий. Общие условия заключения сделок или формуляры Заказчика не признаются и ни при каких условиях не станут частью договора, независимо от того, были ли они нам известны или нет, имели ли мы возражения по поводу их юридической силы или нет, и независимо от того, противоречат ли они настоящим Условиям или нет.

2. ЗАПРОС И ДОСТУП

а. Устанавливая систему, являющуюся предметом договора, Заказчик дает разрешение на доступ к чтению данных, хранящихся на соответствующей машине, а также на проведение удаленного обслуживания.

б. При возникновении сервисного случая, сообщение о котором приходит от Заказчика либо, при наличии соответствующих предварительных настроек, поступает автоматически от машины, формируется запрос на обслуживание и настраивается канал передачи данных. Это считается разрешением на доступ к данным машины исключительно для чтения на время обработки запроса.

с. Право доступа к системе управления машиной для записи должно быть в каждом отдельном случае прямо получено от Заказчика, при условии, что соответствующее поколение блока управления поддерживает такую функцию.

3. ОБЯЗАННОСТЬ СОДЕЙСТВИЯ СО СТОРОНЫ ЗАКАЗЧИКА

а. При возникновении сервисного случая Заказчик обязан предоставить нам всю информацию, связанную с данным сервисным случаем, а также активно содействовать и оказывать поддержку в процессе диагностики ошибок и их устранения в рамках удаленного технического обслуживания.

б. Заказчик должен обеспечить присутствие квалифицированного оператора машины на протяжении всего процесса обслуживания, а также поддерживать постоянный контакт с нашим техническим специалистом.

с. В случае, если Заказчик прямо поручил осуществить доступ к управлению машиной для записи, он обязан принять все необходимые меры на месте выполнения работ, чтобы предотвратить повреждение имущества или угрозу для личной безопасности в результате деятельности по удаленному техническому обслуживанию. Если все же имеется опасность повреждения или получения травмы, Заказчик должен оповестить нас об этом риске перед тем, как дать данное поручение. В противном случае мы исходим из того, что сервисные действия могут быть выполнены безопасным образом.

д. В случае, если в процессе технического обслуживания Заказчиком будет выявлен риск нанесения ущерба или получения травмы, он должен незамедлительно предупредить нас об этом.

е. Заказчик в полном объеме отвечает за действия и бездействие своих сотрудников, а также привлеченных им третьих лиц. В рамках выполнения своих обязательств по настоящему Разделу, Заказчик несет всю ответственность за обязанность содействия, нанимая соответствующий квалифицированный персонал.

4. АКТУАЛЬНОСТЬ ДАННЫХ

Если во время удаленного обслуживания были внесены и сохранены в системе управления какие-либо изменения (например, в параметризации, последовательности операций и т.д.), то поставляемая вместе с машиной документация теряет свою действительность и точность. Поэтому достоверная информация может и должна быть получена только из данных, которые в настоящее время хранятся в системе управления машиной.

5. ОБЪЕМ УСЛУГ

а. В объем услуг в рамках e-connect.24 в течение срока, указанного в договоре сервисного обслуживания, начиная с момента активации системы, которая должна произойти не позднее, чем через 2 месяца после даты покупки либо поставки соответствующей машины, входит следующее:

i. Предоставление ответа от уполномоченной организации на поступивший запрос о техническом обслуживании в течение 2 часов.

ii. Удаленная техподдержка путем онлайн-подключения к данным силами специалистов соответствующей уполномоченной организации по техническому обслуживанию.

iii. По усмотрению ответственной организации по техническому обслуживанию предоставление удаленной техподдержки путем онлайн-подключения к данным силами специалистов нашего завода-производителя.

iv. Бесплатные обновления программного обеспечения и обслуживание технических средств, которые мы предоставляем для выполнения работ по удаленному обслуживанию.

b. Перечисленные выше услуги доступны 24 часа в день и 7 дней в неделю (24/7).

c. После заключения отдельного договора сервисного обслуживания или истечения срока действия договора сервисного обслуживания в режиме 24/7 объем услуг будет ограничен теми, которые указаны в подразделах 5 а ii. и iii. и которые будут доступны в обычные рабочие часы соответствующей уполномоченной организации по техническому обслуживанию.

6. ИНФРАСТРУКТУРА

a. Заказчик несет ответственность за предоставление и поддержание в исправном состоянии IT-инфраструктуры, необходимой для выполнения услуг, указанных в Разделе 5, а также в соответствующем договоре сервисного обслуживания, в частности за предоставление доступа в Интернет в соответствии с нашими системными требованиями.

b. Технические средства и программное обеспечение, необходимые для выполнения услуг по удаленному сервисному обслуживанию, предоставляем мы (см. Раздел 7).

7. ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

a. Оказание услуг в рамках e-connect.24 предусматривает в обязательном порядке приобретение, установку и применение специальных, предоставленных нами технических средств и программного обеспечения.

b. Условия приобретения технических средств, соответствующих необходимым требованиям, определены в договоре сервисного обслуживания, а также в «Общих условиях компании «ЭНГЕЛЬ АВСТРИЯ ГмбХ» для поставки оборудования, установок и запасных частей» в соответствующей действующей редакции.

c. Для оказания услуг в рамках e-connect.24 должны применяться исключительно технические средства, предоставленные нами.

d. Мы предоставляем все компоненты программного обеспечения, необходимые для оказания услуг в рамках e-connect.24. Предоставление программного обеспечения

подразумевает неисключительное, не подлежащее передаче право, ограниченное сроком действия договора сервисного обслуживания, на использование программного обеспечения исключительно в рамках e-connect.24. Тем не менее, мы оставляем за собой право на доступ в любое время к установленному программному обеспечению в соответствии с технической необходимостью, в частности для записи и установки обновлений.

8. СРОК ДЕЙСТВИЯ

Если не согласовано иное, договор сервисного обслуживания заключается сроком на два года и может быть соответственно продлен каждый раз еще на один год при условии, что ни одна из Сторон не уведомила в письменной форме другую Сторону о своем намерении расторгнуть договор сервисного обслуживания не менее чем за 30 дней до истечения срока действия договора.

9. ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

а. Любые вознаграждения за услуги в рамках e-connect.24, как и условия оплаты по ним, указываются в соответствующем Договоре сервисного обслуживания.

б. Если не согласовано иное, при заключении договора сервисного обслуживания в связи с приобретением нового оборудования, услуги в рамках e-connect.24 предоставляются бесплатно в течение 2 месяцев с момента заключения договора сервисного обслуживания.

с. В случае продления Договора сервисного обслуживания (Раздел 8), размер вознаграждения на период продления остается прежним. Несмотря на вышесказанное, мы вправе ежегодно корректировать размер вознаграждения с учетом всех соответствующих обстоятельств, включая такие, как рост материальных затрат и увеличение расходов на персонал. Если по какой-либо причине мы не корректируем размер вознаграждения, это не исключает нашего права на повышение вознаграждения на последующие годы. Заказчик вправе расторгнуть Договор сервисного обслуживания с предварительным уведомлением за три месяца, если такая корректировка повлечет за собой увеличение суммы вознаграждения более чем на 10 процентов (с обратной силой).

10. СТРАХОВАНИЕ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

а. В течение всего срока действия соответствующего договора сервисного обслуживания мы за свой счет будем заключать и продлевать договор коммерческого страхования гражданской ответственности с квалифицированной страховой компанией с минимальным покрытием 5 млн. евро в каждом случае и в совокупном годовом исчислении за телесные повреждения и повреждение имущества. Подробная информация о страховании будет предоставлена по требованию.

б. Наша совокупная ответственность перед Заказчиком независимо от правового основания ограничивается общей суммой, выплаченной нам или от нашего имени напрямую Заказчику при урегулировании или удовлетворении его требований в соответствии с условиями страхования, но ни при каких обстоятельствах не может превышать сумму в размере 50.000 евро. Данный лимит совокупной ответственности не применяется в случае ответственности за материальный ущерб, за телесные повреждения, а также во всех случаях, где мы в обязательном порядке несем ответственность, предусмотренную законом (например, за умысел, заведомое умолчание о дефектах и за бракованную продукцию в соответствии с Законом об ответственности за качество продукции).

11. УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ¹

а. Согласно положениям настоящего Раздела 11, мы и Заказчик обязаны соблюдать все применимые положения о защите данных Общего Регламента о защите данных в качестве Ответственного лица либо Обработчика данных соответственно.

б. В рамках настоящих Условий под обработкой данных следует понимать любые действия либо совокупность действий в отношении персональных данных, такие как сбор, запись, систематизация, структурирование, хранение, адаптация или изменение, извлечение, использование, раскрытие путем передачи, распространения или иного предоставления, упорядочение данных либо их комбинирование, уменьшение размера, удаление или уничтожение.

с. Ни доступ к чтению, ни доступ к записи в рамках e-connect.24 не предусматривают специальную обработку персональных данных Заказчика. Несмотря на вышесказанное, доступ к таким данным не может быть полностью исключен.

д. Для выполнения услуг в рамках e-connect.24 мы или уполномоченный нами субподрядчик можем производить обработку следующих категорий персональных данных:

¹ Условия настоящего Раздела 10, регулирующие обработку персональных данных в рамках оказания услуги e-connect.24 по поручению Заказчика, являются обязательным правовым актом в соответствии со статьей 28 Общего Регламента о защите данных.

i. ФИО сотрудников и представителей Заказчика;

ii. Адреса сотрудников и представителей Заказчика;

iii. Контактная информация сотрудников и представителей Заказчика.

e. В целях оказания услуг в рамках e-connect.24 Стороны договариваются, что Заказчик является Ответственным лицом за персональные данные своих сотрудников и представителей, в то время как мы или уполномоченный нами субподрядчик являемся Обработчиком этих данных. Соответствующие персональные данные обрабатываются исключительно в соответствии с настоящими Условиями, положениями отдельных договоров или инструкциями Заказчика.

f. В качестве Обработчика данных мы или уполномоченные нами лица обязаны:

i. обрабатывать персональные данные сотрудников и представителей Заказчика только в соответствии с положениями отдельных договоров, настоящими Условиями или документально оформленными инструкциями Заказчика;

ii. не передавать персональные данные в третьи страны без согласия Заказчика, при этом такая передача допускается только в том случае, если соответствующая третья страна обеспечит надлежащий уровень защиты или имеет соответствующие гарантии для защиты законных интересов субъектов данных;

iii. обязать лиц, уполномоченных обрабатывать персональные данные, сохранять тайну и конфиденциальность данных или обеспечить действие соответствующего юридического обязательства о соблюдении конфиденциальности;

iv. принимать соответствующие технические и организационные меры по соблюдению конфиденциальности в отношении любых обрабатываемых персональных данных;

v. обязать субподрядчиков, уполномоченных на обработку персональных данных, выполнять положения настоящих Условий обработки данных или аналогичных условий;

vi. в зависимости от конкретных действий по обработке данных оказывать Заказчику по возможности необходимую техническую и организационную поддержку, чтобы Заказчик смог выполнить свое обязательство, и соответствующим образом действовать при осуществлении субъектами данных своих прав, изложенных в Общем Регламенте по защите данных;

vii. в соответствии с решением или распоряжением Заказчика удалить или вернуть Заказчику всю информацию о персональных данных, а также удалить все существующие копии, если иное не предусмотрено действующим законодательством;

viii. оказывать содействие и предоставлять Заказчику всю информацию, подтверждающую выполнение вышеперечисленных обязательств, и необходимую для проведения аудита компетентными органами, Заказчиком или его представителями.

g. Мы имеем право заключать субподрядные договоры на оказание услуг в рамках e-connect.²⁴ с нашими аффилированными компаниями. Если в этой связи персональные данные будут обрабатываться за пределами ЕС или ЕЭЗ (европейской экономической зоны), то в данном случае должный уровень защиты данных обеспечивается исходя из применимых стандартных договорных условий (Официальный журнал Европейского союза L39/5). Привлечение прочих третьих лиц осуществляется только с прямого согласия Заказчика.

h. Мы незамедлительно проинформируем Заказчика, если полученное от него распоряжение по нашему мнению будет нарушать действующие положения о защите данных. В этом случае мы имеем право приостановить выполнение соответствующего поручения до тех пор, пока оно не будет подтверждено или изменено Заказчиком.

i. Заказчик имеет право проверять соблюдение нами положений настоящего Раздела 11 либо самостоятельно, либо уполномоченной третьей стороной. Любая такая проверка должна проводиться в рабочее время, после предварительного письменного уведомления за 30 дней. Аудит не должен необоснованно ухудшать нашу хозяйственную деятельность и допускается один раз в календарный год при наличии фактически обоснованных причин. Если аудит проводится уполномоченной третьей стороной, мы оставляем за собой право потребовать заключения договора о неразглашении информации с этой третьей стороной.

j. Спецификация наших технических или организационных мероприятий согласно ст. 32 Общего Регламента о защите данных будет предоставлена Заказчику по запросу.

12. КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Независимо от того, существует ли какое-либо иное специальное соглашение о неразглашении, заключенное между Сторонами, Стороны обязуются соблюдать абсолютную конфиденциальность в отношении любой информации, полученной от другой Стороны, которая была определена как конфиденциальная, или по своей сути или обстоятельствам, в которых она была предоставлена, может считаться конфиденциальной и не общеизвестной, или которая еще не была предана огласке. Сторона, которой стала доступна такая информация, может использовать ее только в той мере, в какой это необходимо для выполнения ее обязательств по соответствующему договору.

13. УСТУПКА И ПЕРЕМЕЩЕНИЕ МАШИНЫ

а. Заказчик вправе уступить права и обязанности по договору сервисного обслуживания одной из своих аффилированных компаний при условии, что соответствующая предмету договора машина будет перемещена в данную аффилированную компанию. В этом случае мы оставляем за собой право адаптировать договор сервисного обслуживания под любые изменившиеся обстоятельства, вызванные перемещением, и / или уступить права и обязанности по договору сервисного обслуживания одной из наших аффилированных компаний.

б. Заказчик обязан проинформировать нас о передаче или перемещении не позднее, чем за 4 недели, в противном случае мы имеем право расторгнуть договор сервисного обслуживания в момент (планируемого) перемещения с последующим перерасчетом установленного вознаграждения на соответствующий текущий договорной год.

с. Аффилированной компанией в смысле данного положения является любой субъект права, который (i) прямо или косвенно контролируется Стороной, (ii) который прямо или косвенно контролирует Сторону либо (iii) прямо или косвенно контролируется совместно со Стороной. Под контролем понимается в данном случае (i) долевое участие в капитале в размере не менее 50%, (ii) большинство голосов либо (iii) прочее прямое или косвенное определяющее влияние.

14. ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО И ЮРИСДИКЦИЯ

а. Данные Условия подлежат регулированию и толкованию в соответствии с законодательством государства, в котором находится офис нашей компании за исключением коллизионных норм международного частного права и положений Конвенции Организации Объединенных Наций о договорах международной купли-продажи товаров.

б. Все правовые споры, возникающие из или в связи с договором, заключенным на основе настоящих Условий, должны быть переданы в компетентные суды, обладающие юрисдикцией по местонахождению нашей компании. Независимо от этого мы можем предъявить иск также и в компетентный суд общей юрисдикции по местонахождению Заказчика.

15. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

а. Местом исполнения любых обязательств, возникающих из или в связи с предоставлением услуг в рамках e-connect.24, является местонахождение нашей компании.

b. Отправленные нам сообщения имеют обязательную силу, только если они составлены в письменном виде на официальном языке региона либо, по крайней мере, на английском языке. Сообщения могут быть переданы по факсу или в электронном виде. Они вступают в силу с момента доставки получателю либо с момента, когда такие сообщения были бы доставлены получателю в обычных условиях выбранным способом передачи. Сообщения, поступившие к нам в субботу, воскресенье или в один из официальных праздничных дней, вступают в силу только на следующий рабочий день.

c. Договор сервисного обслуживания, заключенный на основе настоящих Условий, остается в силе, даже если один из его пунктов является или становится недействительным. В таком случае недействительный или не имеющий юридической силы пункт договора должен быть заменен на максимально близкий с экономической точки зрения пункт договора. То же самое распространяется на любой пробел в договоре.