TRUMPF POLSKA
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k.
ul. Połczyńska 111
01-303 Warszawa
NIP: 783-15-68-876

Dział Serwisu
Telefon: 22 575 39 30
Fax: 22 575 39 39
serwis@pl.trumpf.com
www.pl.trumpf.com

Specyfikacja umowy Service Basic

ver. 01.09.2014_1

1. Zakres umowy:

Umowa Service Basic obejmuje następujące usługi:

1.1. Teleserwis

Teleserwis obejmuje telefoniczne wsparcie techniczne Klienta a w szczególności pomoc przy lokalizacji i usuwaniu usterek oraz w typowaniu części zamiennych.

1.2. Telediagnoza przez modem telefoniczny bądź internet

Telediagnoza obejmuje następujące usługi:

a) **Zdalne sterowanie**

Zdalne sterowanie umożliwia zdalny dostęp TRUMPF do programu obsługi maszyny oraz systemu operacyjnego komputera pulpitu operatora. Umożliwia to wsparcie przez TRUMPF operatora przy problemach z obsługą maszyny.

b) **Zdalna diagnoza**

Zdalna diagnoza umożliwia odczytanie i przeanalizowane przez TRUMPF błędów wyświetlanych na pulpicie operatora.

c) **Zdalne zarządzanie**

Zdalne zarządzanie, o ile to możliwe, pozwala na usuwanie przez TRUMPF błędów, aktualizację modułów NC i PLC oraz programu obsługi, dopasowanie i aktualizację konfiguracji maszyny, konfigurację sieci komputerowej.

d) **Przesyłanie plików**

Przesyłanie plików umożliwia wymianę przez TRUMPF plików systemowych, danych aplikacji płaszczyzny obsługi, plików NC, PLC i specyficznych danych Klienta.

WAŻNE: Software update nie wchodzi w zakres Telediagnozy.

2. Wymagania Telediagnozy

2.1. Wymagania Telediagnozy przez modem telefoniczny:

a) Modem znajdujący się w maszynie TRUMPF musi być podłączony do analogowej linii telefonicznej Klienta oraz musi być aktywna w maszynie opcja telediagnozy przez modem telefoniczny.

b) Numer telefoniczny Telediagnozy musi być wybierany bezpośrednio z zewnątrz.

c) W celu skorzystania z Telediagnozy Klient aktywuje modem znajdujący się w maszynie. Serwis łączy się wówczas przez sieć telefoniczną ze sterowaniem maszyny. Opłatę za połączenie telefoniczne ponosi TRUMPF.

2.2. Wymagania Telediagnozy przez Internet:

a) Maszyna musi być wyposażona w moduł sprzętowy telediagnozy przez Internet oraz mieć aktywną opcję telediagnozy przez internet.

b) Maszyna musi mieć dostęp do internetu zgodnie z obowiązującymi wymaganiami TRUMPF dla tego typu Telediagnozy.

c) W celu skorzystania z Telediagnozy Klient aktywuje połączenie internetowe w maszynie. Serwis łączy się wówczas ze sterowaniem maszyny. Ewentualne opłaty za dostęp do Internetu przez maszynę ponosi Klient.

3. Bezpieczeństwo Telediagnozy

Ważnym aspektem korzystania przez Klienta z Telediagnozy jest bezpieczeństwo przed nieuprawnionym dostępem do maszyny. Bez aktywacji Telediagnozy przez Klienta nie jest możliwe nawiązanie połączenia z maszyną przez TRUMPF.

Telediagnozę może wykonywać tylko serwis TRUMPF. Dostęp ten jest zabezpieczony hasłami.

4. Uzgodnienia dodatkowe:

4.1. Usługi w ramch umowy Service Basic są dostępne w czasie pracy TRUMPF w dni powszednie w godzinach od 8:00 do 18:00.

4.2. Sumaryczny czas usług świadczonych przez TRUMPF w ramach umowy Service Basic jest ograniczony do 10 godzin w roku obowiązywania umowy. Po przekroczeniu tego czasu, umowa Service Basic jest dalej świadczona, z tym że za każdą pełną godzinę powyżej będzie wystawiana faktura w wysokości 1/10 wartości netto dla standardowej ceny umowy Service Basic dla danej maszyny, której to dotyczy.

01.09.2014

TRUMPF Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.