

# Podmienky servisu a podpory

(Verzia: 30.03.2026)

Tieto Podmienky servisu a podpory upravujú poskytovanie služieb údržby pre Hardvér, a to popri (i) Zmluvnému formuláru a (ii) Všeobecným podmienkam a Doplnujúcim všeobecným podmienkam (spoločne „Podmienky“). Tieto Podmienky servisu a podpory sa vykladajú ako doplnujúce k Podmienkam a v prípade rozporu majú prednosť.

## 0. Definície

Okrem definícií uvedených v Podmienkach sa uplatnia aj tieto definície.

- 0.1. „Hlavné obdobie pokrytia“ alebo „PCP“ znamená obdobie, počas ktorého bude spoločnosť Siemens Healthineers poskytovať Služby tak, ako je stanovené v Zmluvnom formulári, s výnimkou štátnych sviatkov na Území.
- 0.2. "Vzdialené služby" znamenajú poskytovanie Služieb prostredníctvom zabezpečeného telekomunikačného spojenia.
- 0.3. „Zmluva o službách“ znamená časť Zmluvy týkajúcu sa Služieb.
- 0.4. „teampay Fleet“ znamená online servisný portál a/alebo aplikáciu spoločnosti Siemens Healthineers určenú na správu súboru zariadení Hardvéru.
- 0.5. „Územie“ znamená krajinu alebo spolkovú krajinu spoločnosti Siemens Healthineers alebo akúkoľvek inú krajinu alebo oblasť určenú v Zmluvnom formulári.
- 0.6. „Garancia prevádzkovej dostupnosti“ alebo „Prevádzková dostupnosť“ znamená schopnosť Hardvéru byť využitý na liečbu alebo diagnostiku pacientov.

## 1. Povinnosti Zákazníka pri poskytovaní súčinnosti

- 1.1. V rozsahu, v akom je to požadované alebo považované za účelné na poskytovanie Služieb, Zákazník včas a bezodplatne splní tieto povinnosti:
  - 1.1.1. Poskytnutie inštrukcie a miestnych prevádzkových pravidiel, ak existujú.
  - 1.1.2. Poskytnutie všeobecných informácií relevantných pre Služby, okolie a miestnych podmienkach, ako aj o platných bezpečnostných predpisoch Zákazníka.
  - 1.1.3. Vykonalie požadovaných prevádzkových a právnych bezpečnostných opatrení, zabezpečenie bezpečného pracovného prostredia, poskytnutie (špeciálnych) ochranných odevov a pomôcok, ako aj poskytnutie bezpečnostnej ochrany alebo personálu na sprievod servisných technikov v súlade s požiadavkami na bezpečnosť pri práci, a na požiadanie spoločnosti Siemens Healthineers poskytnutie druhej osoby požadovanej z dôvodov ochrany pred úrazmi.
  - 1.1.4. Používateľská a prevádzková údržba Dodávok v súlade s Používateľskou dokumentáciou v rozsahu, ktorý nie je pokrytý touto Zmluvou o službách.
  - 1.1.5. Zabezpečenie prevádzkových podmienok a infraštruktúrnych požiadaviek nevyhnutných na zamýšľané poskytovanie Služieb.
  - 1.1.6. Zabezpečenie prítomnosti vhodného personálu počas poskytovania Služieb, s potrebnými skúsenosťami a know-how na poskytovanie Služieb. Takýto personál Zákazníka musí byť schopný prijímať a realizovať všetky potrebné rozhodnutia týkajúce sa Služieb.
  - 1.1.7. Poskytnutie aktuálnych dokumentov a informácií relevantných pre poskytovanie Služieb (napr. dokumenty týkajúce sa Hardvéru, konfiguračné výkresy, zoznam dostupných servisných dielov na mieste Zákazníka).
  - 1.1.8. Poskytnutie technických prevádzkových zdrojov a materiálov (napr. elektrickú energiu, vodu, stlačený vzduch, telefónne a internetové pripojenie).
  - 1.1.9. Poskytnutie servisných dielov, ktoré spĺňajú kvalitatívne štandardy a odporúčania spoločnosti Siemens Healthineers, v rozsahu, v akom Zákazník zodpovedá za ich obstaranie alebo udržiavanie zásob.

- 1.1.10. Priebežné zálohovanie údajov vrátane uložených údajov a systémových parametrov na vhodnom dátovom nosiči, ako aj poskytnutie kópie príslušného dátového nosiča.
- 1.1.11. Vykonalie zálohovania údajov potrebného pre Zákazníka a obnovenie údajov podľa potreby.
- 1.1.12. Na požiadanie spoločnosť Siemens Healthineers za úhradu zlikvidovanie akýchkoľvek odpadu, ktorý v priebehu poskytovania Služby priniesla na miesto spoločnosť Siemens Healthineers.
- 1.1.13. Získanie akýchkoľvek povolení, súhlasov, schválení alebo autorizácií od akýchkoľvek príslušných orgánov, okrem prípadov, keď tieto má získať výlučne spoločnosť Siemens Healthineers.
- 1.1.14. Pokiaľ ide o Softvér, bude sa riadiť akýmikoľvek dokumentmi vydanými spoločnosťou Siemens Healthineers a sprístupnenými prostredníctvom teampay Fleet alebo iným spôsobom, vrátane, nie však výlučne, posúdení zraniteľností a bezpečnostných upozornení pravidelne uverejňovaných v teampay Fleet, podľa ich priebežných aktualizácií.
- 1.1.15. Zavedenie a udržiavanie takých postupov obnovy a uchovávaní údajov, ktoré Zákazník považuje za potrebné pri poskytovaní prístupu do systému (vrátane vzdialeného prístupu) spoločnosti Siemens Healthineers.
- 1.2. Zákazník na požiadanie spoločnosti Siemens Healthineers a v nevyhnutnom rozsahu bezodplatne poskytne súčinnosť pri analýze problémov. Na tento účel Zákazník predloží správy o incidentoch a chybové hlásenia a poskytne údaje a protokoly vhodné na analýzu poruchy.
- 1.3. Zákazník umožní spoločnosti Siemens Healthineers ponechať v priestoroch Zákazníka bez dodatočných nákladov náradie, ktoré nie je nevyhnutné na poskytovanie Služieb a ktoré je vo vlastníctve spoločnosti Siemens Healthineers alebo jej dodávateľov, v deaktivovanom stave. Zákazník bude takéto náradie uskladňovať v súlade s odporúčaniami spoločnosti Siemens Healthineers a bez jej predchádzajúceho súhlasu ho nebude používať ani premiestňovať.

## 2. Dodatočné poplatky

- 2.1. Spoločnosť Siemens Healthineers poskytuje dohodnuté Služby počas Hlavného obdobia pokrytia. Ak Zákazník vyžaduje poskytnutie Služieb mimo dohodnutého Hlavného obdobia pokrytia, takéto Služby budú osobitne spolplatené podľa v tom čase platných sadzieb a zmluvných podmienok spoločnosti Siemens Healthineers.
  - 2.2. Pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak alebo ak nárok alebo zodpovednosť nie je spôsobená spoločnosťou Siemens Healthineers, spoločnosť Siemens Healthineers nezodpovedá za akékoľvek náklady na prácu, náhradné diely ani iné výdavky potrebné na opravu alebo resetovanie Hardvéru v týchto prípadoch:
    - 2.2.1. poškodenie požiarom, nehodou, krádežou, zneužitím zraniteľností IT alebo akoukoľvek inou udalosťou mimo kontroly spoločnosti Siemens Healthineers;
    - 2.2.2. nesprávne používanie, zneužitie, nedbanlivosť, nevhodná aplikácia alebo úprava zo strany Zákazníka, prípadne neprevádzkovanie Hardvéru v súlade s pokynmi výrobcu alebo neudržiavanie odporúčaného prevádzkového prostredia a podmienok napájania;
    - 2.2.3. nesplnenie povinností Zákazníka podľa tejto Zmluvy o službách, najmä podľa Časti 1;

2.2.4. nedostatky alebo zmeny v dôsledku neoprávnených pokusov Zákazníka alebo tretej strany opravovať, premiestňovať, udržiavať, servisovať, pristupovať k Hardvéru alebo ho meniť, alebo v dôsledku pripojenia a/alebo používania dielov, zariadení alebo softvéru, ktoré neboli dodané spoločnosťou Siemens Healthineers, prípadne ich rozhraní, alebo ktoré neboli spoločnosťou Siemens Healthineers písomne schválené na použitie s Hardvérom alebo Softvérom;

2.2.5. porucha z dôvodov súvisiacich so zariadeniami, dielmi alebo softvérom, ktoré nedodala spoločnosť Siemens Healthineers, vrátane, nie však výlučne, problémov so sieťou Zákazníka; alebo

2.2.6. nedostatky spôsobené akoukoľvek opravou alebo servisným zásahom vykonaným Zákazníkom alebo treťou stranou pred začiatkom účinnosti tejto Zmluvy o službách.

2.3. K podstatnému porušeniu zo strany Zákazníka dôjde, ak situácie uvedené v článkoch 2.2.2 až 2.2.6 vedú k závažnému nedostatku.

### 3. Dostupnosť a prístupnosť Hardvéru

3.1. Na účely poskytovania Služieb podľa tejto Zmluvy o službách musí mať spoločnosť Siemens Healthineers prístup k určitým informáciám týkajúcim sa Hardvéru prostredníctvom vzdialeného pripojenia, najmä k inventárnym a konfiguračným údajom, údajom o využívaní a informáciám o technickom stave.

3.2. Ak Hardvér nebude v dohodnutom čase sprístupnený na mieste alebo na diaľku, čas čakania presahujúci primeranú dobu môže byť spolplatnený podľa v tom čase platných sadzieb a podmienok spoločnosti Siemens Healthineers za servisný zásah.

### 4. Udržateľné používanie servisných dielov

Táto Zmluva o službách je založená na predpoklade, že spoločnosť Siemens Healthineers môže vymenené servisné diely použiť na účely analýzy základnej príčiny alebo, podľa okolností, na ich opätovné použitie po repasovaní. Vymenené servisné diely, ktoré sa z Hardvéru odstránia a ktoré spoločnosť Siemens Healthineers prevezme späť, alebo ktoré majú byť na základe žiadosti vrátené spoločnosti Siemens Healthineers, sa stávajú vlastníctvom spoločnosti Siemens Healthineers ku skoršiemu z týchto okamihov: k okamihu spätného prevzatia alebo k okamihu výzvy na vrátenie. Zákazník zaručuje, že na spoločnosť Siemens Healthineers prevedie k týmto dielom plné a nezaťažené vlastnícke právo bez akýchkoľvek práv tretích osôb, záložných práv alebo iných tiarch.

### 5. Softvér používaný na údržbu

Zákazník vyhlasuje a zaručuje, že bude používať iba Softvér, na ktorý mu bola platne udelená Licencia spoločnosťou Siemens Healthineers alebo jej autorizovanými partnermi. Akýkoľvek softvér, ktorý nie je riadne licencovaný spoločnosťou Siemens Healthineers alebo jej autorizovanými partnermi, predstavuje softvér bez riadnej licencie. Ak Zákazník stiahne, nainštaluje a/alebo použije softvér bez riadnej licencie, spoločnosť Siemens Healthineers môže, okrem akýchkoľvek iných práv, ktoré jej v takom prípade prináležia, (i) odstrániť takýto softvér bez riadnej licencie a resetovať systém na náklady Zákazníka a/alebo (ii) ukončiť túto Zmluvu o službách a/alebo (iii) uplatniť voči Zákazníkovi náhradu škody.

### 6. Predĺženie trvania

Pokiaľ nie je v Zmluvnom formulári dohodnuté inak, po uplynutí počiatočného obdobia sa táto Zmluva o službách automaticky obnoví na po sebe nasledujúce 12-mesačné obdobia, ak ju ktorákoľvek zo Zmluvných strán neukončí písomnou výpoveďou doručenou najmenej 60 dní pred uplynutím počiatočného obdobia alebo obdobia obnovenia.

### 7. Garancie

7.1. Ak bola dohodnutá garancia prevádzkovej dostupnosti, uplatní sa nasledujúce.

7.2. Za odstávku sa nepovažuje a porušenie Garancie prevádzkovej dostupnosti nepredstavuje:

7.2.1. Plánovaná, vopred určená preventívna údržba.

7.2.2. Údržba podľa stavu.

7.2.3. Inštalácia aktualizácií.

7.2.4. Preventívna výmena servisných dielov.

7.2.5. Plánované odstránenie porúch a čiastočných zhoršení funkčnosti, ktoré umožňuje obmedzené používanie Hardvéru.

7.2.6. Odstránenie porúch a poškodení vzniknutých v dôsledku nesprávnej obsluhy.

7.2.7. Opatrenia na predchádzanie zneužitiu zraniteľností IT.

7.2.8. Zákazníkom neposkytnutý prístup k Hardvéru podľa dohody v článku 7.5 Všeobecných podmienok.

7.2.9. Mimoriadne znečistenie.

7.2.10. Vylúčenia podľa článku 2.2.

7.3. Ak spoločnosť Siemens Healthineers nedosiahne dohodnutú Prevádzkovú dostupnosť alebo iný kľúčový ukazovateľ výkonnosti a v Zmluvnom formulári nie je osobitná úprava nápravy takéhoto nedosiahnutia, spoločnosť Siemens Healthineers za každý celý percentuálny bod, o ktorý skutočná Prevádzková dostupnosť alebo nameraná hodnota zaostane za dohodnutou Prevádzkovou dostupnosťou alebo hodnotou, vystaví dobropis podľa Zmluvného formulára. Suma dobropisu sa odpočíta z nasledujúcej faktúry v rámci fakturačného cyklu podľa tejto Zmluvy o službách. Výška dobropisu je obmedzená najviac na 10 % čistého ročného servisného poplatku.

7.4. Predchádzajúce ustanovenie predstavuje celkovú povinnosť a zodpovednosť spoločnosti Siemens Healthineers a zároveň jediný prostriedok nápravy Zákazníka pri nedosiahnutí Garancie prevádzkovej dostupnosti alebo iného kľúčového ukazovateľa výkonnosti, pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak.

7.5. Ak Hardvér nie je plne prevádzkyschopný, Zákazník bezodkladne oznámi túto skutočnosť Centru starostlivosti o zákazníkov spoločnosti Siemens Healthineers. Odstávka začne plynúť až odo dňa doručenia takého oznámenia spoločnosti Siemens Healthineers. Zákazník musí prijať všetku technickú pomoc ponúkanú spoločnosťou Siemens Healthineers vrátane, nie však výlučne, telefonickej podpory a vzdialenej diagnostiky. Počas akéhokoľvek obdobia, v ktorom Zákazník nevyhľadá a neprijme technickú pomoc od spoločnosti Siemens Healthineers, sa Hardvér považuje za prevádzkyschopný.

7.6. Ak sa Hardvér bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Siemens Healthineers presunie z pôvodného umiestnenia u Zákazníka alebo ak Zákazník nesplní svoje povinnosti zriadiť a udržiavať vzdialené pripojenie 24 hodín denne, 7 dní v týždni, Garancia prevádzkovej dostupnosti sa neuplatní.

### 8. Evolve

8.1. Ak bol dohodnutý Evolve, uplatní sa nasledujúce.

8.2. Definície:

8.2.1. „Následné vydanie Softvéru“ znamená aktualizáciu, hotfix alebo vylepšenie.

8.2.2. „Podporovaný softvér“ znamená Softvér obmedzený na (i) aktuálnu verziu, t. j. najnovšie vydanie softvérového programu, a (ii) verziu bezprostredne predchádzajúcu aktuálnej verzii uvedenej v písmene (i).

8.2.3. „Systémový softvér“ znamená Podporovaný softvér poskytovaný spoločnosťou Siemens Healthineers, ktorý je zabudovaný alebo predinštalovaný na Hardvéri a používaný na prevádzku Hardvéru, s výnimkou všeobecného softvéru syngo spoločnosti Siemens Healthineers.

8.3. Kedykoľvek Hardvér a/alebo Podporovaný softvér, na ktoré sa vzťahuje táto Zmluva o službách, využívajú Systémový softvér spoločnosti Siemens Healthineers, spoločnosť Siemens Healthineers poskytne:

8.3.1. všetky Následné vydania softvéru pre takýto Systémový softvér, s výnimkou všeobecného softvéru syngo, a to za predpokladu technickej spôsobilosti Hardvéru.

8.3.2. školenie k vylepšeniam v rozsahu požadovanom a definovanom spoločnosťou Siemens Healthineers a

- 8.3.3. aspoň raz počas trvania vylepšenie alebo výmenu výpočtového hardvéru, ak je to potrebné na prevádzku vylepšenia. Výmena hardvéru podľa modality je obmedzená na hardvér, ktorý bol pôvodne dodaný spoločnosťou Siemens Healthineers, a na tento rozsah:
- (i) výmena alebo vylepšenie pracovných staníc a/alebo
  - (ii) výmena alebo vylepšenie satelitných konzol a/alebo
  - (iii) výmena tabletových počítačov.
- 8.4. Softvérové balíky, ktoré spoločnosť Siemens Healthineers predáva ako samostatný Softvér, nie sú zahrnuté do rozsahu programu Evolve.
- 8.5. Ak bude podľa článku 8.3.3 vymenený výpočtový Hardvér, vo vzťahu k starému Hardvéru sa uplatní článok 4. Ak spoločnosť Siemens Healthineers Hardvér nevráti alebo nepožiadá o jeho vrátenie, Zákazník starý Hardvér zlikviduje. Článok 1.1.12 sa uplatní aj na takýto Hardvér.
- 9. SmartUse**
- 9.1. Ak bol dohodnutý SmartUse spoločnosti Siemens Healthineers, uplatní sa nasledovné:
- 9.2. Definície:
- 9.2.1. „Balík“ znamená súbor Vyšetrení za zmluvný rok, ktorý slúži ako základ pre výpočet poplatku.
- 9.2.2. „Prekročenie balíka“ znamená prípustné prekročenie počtu Vyšetrení o 3 %, ktoré je povolené predtým, než Zákazníkovi vzniknú poplatky za prekročenie, s cieľom zohľadniť rozdiely v počítaní Vyšetrení, najmä pri servisných/kalibračných protokoloch.
- 9.2.3. „Vyšetrenie“ znamená zobrazovací sken vykonaný za účelom zodpovedania klinickej otázky alebo servisný/kalibračný protokol. Jednotlivé topogramy ani postprocesné snímky sa za Vyšetrenie nepovažujú. Ak sa postup vyšetrenia začal, ale nebol platný, započíta sa ako Vyšetrenie.
- 9.3. Hardvér, na ktorý sa vzťahuje SmartUse, musí byť pripojený k SRS a funkcia automatického reportovania musí byť počas celého obdobia trvania aktivovaná, aby sa informácie o Vyšetreniach prenášali spoločnosti Siemens Healthineers. Počet Vyšetrení a výpočet poplatkov, ktoré má Zákazník zaplatiť, budú vychádzať z výkazu o využívaní založeného na údajoch SRS. Ak takýto výkaz nie je k dispozícii z dôvodov, ktoré nie je možné pripísať spoločnosti Siemens Healthineers, spoločnosť Siemens Healthineers bude pri výpočte poplatkov vychádzať z možnosti „cap“, pokiaľ Zákazník spoločnosti Siemens Healthineers nepreukáže iný počet vykonaných Vyšetrení.
- 9.4. Zákazník uhradí spoločnosti Siemens Healthineers sumu zodpovedajúcu dohodnutému Balíku spolu s dohodnutým poplatkom za každé Vyšetrenie vykonané nad rámec prípustného Prekročenia balíka.
- 9.5. Ak si Zákazník zvolí Balík, takto zvolený počet sa považuje za minimálny. Aj keď Zákazník využije menej, než je zvolený Balík, na výpočet poplatkov sa použije suma zodpovedajúca dohodnutému Balíku.
- 9.6. Balík za obdobie kratšie ako jeden rok sa vypočíta tak, že sa zmluvný ročný Balík vydělí 365 dňami a následne sa vynásobí počtom dní od dátumu začiatku obdobia do dátumu skončenia zmluvy alebo do konca kalendárneho roka.
- 9.7. Ak sa Zákazník a spoločnosť Siemens Healthineers dohodnú na hornej hranici („cap“) pre počet Vyšetrení, táto horná hranica sa považuje za maximálny počet. Aj keď Zákazník vykoná viac Vyšetrení, než je dohodnutá horná hranica, na výpočet poplatkov sa použije táto horná hranica.