

Podmienky podpory softvéru

(Verzia: 30.03.2026)

Tieto Podmienky podpory softvéru upravujú poskytovanie služieb údržby a služieb aktualizácií/vylepšení pre Softvér spoločnosti Siemens Healthineers (iný než softvér poskytovaný ako služba (SaaS)), a to popri (i) Zmluvnému formuláru a (ii) Všeobecným podmienkam a Doplňujúcim všeobecným podmienkam (spoločne „Podmienky“). Tieto Podmienky podpory softvéru sa vykladajú ako doplňujúce k Podmienkam a v prípade rozporu majú prednosť.

0. Definície

Okrem definícií uvedených v Podmienkach sa uplatnia aj tieto definície.

- 0.1. „Centrum starostlivosti o zákazníkov“ alebo „CCC“ znamená pracovisko spoločnosti Siemens Healthineers, ktoré počas Hlavného obdobia pokrytia poskytuje určovanie problémov, prijímanie a sledovanie hlásení problémov a poradenskú pomoc; CCC môže byť špecifické pre určitú obchodnú jednotku alebo produkt spoločnosti Siemens Healthineers.
- 0.2. „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.
- 0.3. „Reakčné časy“ znamenajú reakčné časy uvedené v popise eskalácie a reakčného času v Špecifikácii.
- 0.4. „Zmluva o službách“ znamená časť Zmluvy týkajúcu sa Služieb.
- 0.5. „Následné vydanie softvéru“ znamená aktualizáciu, hotfix alebo vylepšenie.
- 0.6. „Systém“ znamená prostredie Zákazníckeho IT (vrátane virtuálneho IT-prostredia), ktoré nie je udržiavané podľa tejto Zmluvy o službách, do ktorého je Softvér zabudovaný, na ktorom je nainštalovaný a/alebo sa naň aplikuje, alebo s ktorým Softvér komunikuje prostredníctvom rozhraní; ide o podstatný základ na spustenie a prevádzku Softvéru.
- 0.7. „teamply Fleet“ znamená online servisný portál a/alebo aplikáciu spoločnosti Siemens Healthineers určenú na správu súboru zariadení Hardvéru.
- 0.8. „Územie“ znamená krajinu alebo spolkovú krajinu spoločnosti Siemens Healthineers alebo akúkoľvek inú krajinu alebo oblasť určenú v Zmluvnom formulári.

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. Bezodkladne upovedomí spoločnosť Siemens Healthineers o akejkoľvek Vade a poskytne potrebné informácie, ako sú číslo zmluvy, úplný názov a adresa Zákazníka, podrobný opis problému, popis Softvéru a Systému vrátane príslušného sériového čísla, ako aj názvy a verzie všetkých operačných systémov, sietí a softvéru bežiacich so Softvérom.
 - 1.1.2. Poskytne technické prevádzkové zdroje a materiály (napr. elektrickú energiu, telefónne a internetové pripojenie).
 - 1.1.3. Zabezpečí prevádzkové podmienky a infraštruktúrne požiadavky potrebné na zamýšľané poskytovanie Služieb.
 - 1.1.4. Zriadi a bude udržiavať také postupy obnovy a uchovávanía údajov, ktoré považuje za nevyhnutné, keď Zákazník udeľuje spoločnosti Siemens Healthineers prístup (vrátane vzdialeného prístupu) k Systému, Hardvéru alebo Softvéru.
 - 1.1.5. Zriadi a bude udržiavať systém zálohovania a obnovy údajov, ktorý zabezpečí, aby boli v prípade Vád k dispozícii pravidelné záložné kópie Zákazníckych údajov.
 - 1.1.6. Udrží Systém a všetky jeho časti v súlade s najnovším stavom techniky, aktuálne a zabezpečené, najmä tým, že bezodkladne aplikuje relevantné záplaty softvéru; zabezpečí, aby bol Hardvér primerane dimenzovaný a kapacitne spôsobilý pre Softvér na splnenie všetkých požiadaviek na ukladanie údajov; a bude

udržiavať bezpečnosť hesiel v súlade s uznávanými priemyselnými štandardmi.

- 1.1.7. V rozsahu, v akom sa dokumenty týkajú Softvéru, bude sa riadiť všetkými dokumentmi vydanými spoločnosťou Siemens Healthineers a sprístupnenými prostredníctvom teamply Fleet alebo inak, vrátane, nie však výlučne, hodnotení zraniteľností a bezpečnostných upozornení pravidelne zverejňovaných v teamply Fleet, v znení ich priebežných aktualizácií.
- 1.1.8. Nainštaluje, alebo ak to bude potrebné, umožní spoločnosti Siemens Healthineers vykonať inštaláciu Následných vydaní softvéru podľa požiadaviek personálu alebo partnerov spoločnosti Siemens Healthineers, na účely bezpečnosti, zabezpečenia a/alebo inak ako súčasť Služieb.
- 1.1.9. Poskytne spoločnosti Siemens Healthineers plný, bezodplatný a bezpečný prístup do priestorov Zákazníka na plnenie povinností; Zákazník zároveň bezodkladne upovedomí spoločnosť Siemens Healthineers, ak sa dozvie o akýchkoľvek nebezpečných podmienkach alebo nebezpečných látkach, ktorým môže byť personál spoločnosti Siemens Healthineers v ktorýchkoľvek jeho priestoroch vystavený.
- 1.1.10. Bude vykonávať pravidelné údržbové úkony opísané v administrátorskej príručke (príručke správcu systému) dodanej so Softvérom.
- 1.1.11. Zabezpečí, aby všetok personál pracujúci so Softvérom a/alebo Systémom bol náležite vyškolený vo všetkých aspektoch Softvéru alebo Systému vrátane bezpečnosti.

2. Dodatočné poplatky

- 2.1. Spoločnosť Siemens Healthineers poskytne dohodnuté Služby počas Hlavného obdobia pokrytia. Ak Zákazník vyžaduje poskytovanie Služieb mimo dohodnutého Hlavného obdobia pokrytia, takéto Služby budú osobitne splatnené podľa v tom čase platných sadziieb a zmluvných podmienok spoločnosti Siemens Healthineers.
- 2.2. Bez ohľadu na článok 5 môže spoločnosť Siemens Healthineers, na žiadosť Zákazníka a podľa vlastného uváženia, rozhodnúť o podpore staršej verzie Softvéru (ako sú verzie opísané v článku 5 bod (i) a (ii)), pričom takéto podpora sa dohodne písomne Zmluvnými stranami v jednotlivých prípadoch a podlieha dodatočným poplatkom účtovaným spoločnosťou Siemens Healthineers Zákazníkovi. a podlieha dodatočným poplatkom účtovaným spoločnosťou Siemens Healthineers Zákazníkovi.
- 2.3. Pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak, táto Zmluva o službách vylučuje prácu, Následné vydania softvéru a náklady potrebné na opravu, adaptáciu alebo reset Softvéru v dôsledku:
 - 2.3.1. Vád spôsobených Zákazníkom alebo akoukoľvek inou osobou, ktorá nebola výslovne oprávnená spoločnosť Siemens Healthineers na vykonávanie Služieb alebo iných druhov služieb alebo opráv vo vzťahu k Softvéru.
 - 2.3.2. Vád vyplývajúcich z hardvéru, nástrojov alebo softvéru iných než dodaných alebo schválených spoločnosťou Siemens Healthineers, ktoré boli so Softvérom zabudované alebo kombinované, prípadne s ním komunikujú prostredníctvom rozhraní.
 - 2.3.3. Služieb alebo opráv vzniknutých v dôsledku používania Softvéru Zákazníkom spôsobom, ktorý nie je predpokladaný v príslušnej Používateľskej dokumentácii.
 - 2.3.4. Služieb alebo opráv vzniknutých v dôsledku mimoriadnej udalosti, katastrofy alebo prírodnej pohromy, nehody,

nesprávneho používania, zanedbania alebo nedbanlivosti Zákazníka, škodlivého softvéru a útoku na IT systémy zo strany tretích osôb (napr. hackerské útoky), alebo príčinami externými voči Softvéru, ako je napríklad zlyhanie alebo porucha elektrického napájania či klimatizácie, alebo iné príčiny než bežné používanie.

2.3.5. Neoprávnených zmien, úprav alebo zásahov do Softvéru.

2.3.6. Zmien právnych a regulačných požiadaviek, platných právnych predpisov a iných nariadení a technických noriem, ktoré neboli účinné v čase nadobudnutia účinnosti tejto Zmluvy o službách

3. Reakčný čas

Každý Reakčný čas medzi doručením hlásenia o poruche do servisného centra spoločnosti Siemens Healthineers a začiatkom poskytovania Služby je vymedzený v Špecifikácii a začne plynúť až okamihom, keď Centrum starostlivosti o zákazníkov prijme oznámenie o Vade.

4. Neoprávnené úpravy

Počas trvania tejto Zmluvy o službách Zákazník nesmie upravovať ani dovoliť iným neoprávneným tretím stranám upravovať Softvér bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti Siemens Healthineers. V prípade neoprávnených úprav má spoločnosť Siemens Healthineers, popri akýchkoľvek iných právach podľa tejto Zmluvy o službách alebo uplatniteľného práva, právo: (i) odstrániť neoprávnené úpravy a/alebo (ii) pokračovať v poskytovaní Služieb pre Softvér za podmienok, ktoré budú dohodnuté medzi Zmluvnými stranami, pričom dotknutá softvérová súčasť už nebude podliehať servisným povinnostiam spoločnosti Siemens Healthineers, alebo (iii) ukončiť túto Zmluvu o službách.

5. Obmedzená podpora na zastaraných verziách Softvéru

S výhradou článku 2.2 je spoločnosť Siemens Healthineers povinná podporovať iba:

- (i) aktuálne vydanie Softvéru; a
- (ii) vydanie bezprostredne predchádzajúce aktuálnemu vydaniu Softvéru podľa bodu (i).

6. Vzdialené služby

Na poskytovanie Služieb podľa tejto Zmluvy o službách musí spoločnosť Siemens Healthineers prostredníctvom vzdialeného pripojenia pristupovať k určitým informáciám týkajúcim sa Softvéru, najmä k údajom o zariadeniach a konfigurácii, údajom o využívaní a informáciám o technickom stave.