

Pogoji podpore za programsko opremo

(Različica: 06.05.2024)

Ti Pogoji podpore za programsko opremo urejajo zagotavljanje storitev vzdrževanja ter posodobitev/nadgradenj za programsko opremo družbe Siemens Healthineers (razen programske opreme kot storitve) poleg (i) ponudbe ter (ii) Splošnih pogojev in Dodatnih splošnih pogojev (skupaj: »pogoji«). Ti Pogoji odpre za programsko opremo dopolnjujejo pogoje in prevladajo nad njimi v primeru neskladja.

0. Opredelitve pojmov

Poleg opredelitev iz pogojev veljajo tudi naslednje opredelitve pojmov:

- 0.1. »Center za podporo uporabnikom« ali »CCC« (Customer Care Centre) pomeni organizacijsko enoto družbe Siemens Healthineers, ki v času osnovnega obdobja kritja zagotavlja ugotavljanje vzrokov težav, prijavo in spremljanje težav ter svetovalno pomoč. CCC je lahko namenjen posamezni poslovni enoti ali posameznemu izdelku družbe Siemens Healthineers.
- 0.2. »Osnovno obdobje kritja« ali »PCP« (Principal Coverage Period) pomeni obdobje, v katerem bo družba Siemens Healthineers zagotavljala storitve, kot je določeno v ponudbi, pri čemer so izključeni državni prazniki na ozemlju.
- 0.3. »Odzivni časi« pomenijo odzivne čase, določene v opisu eskalacijskih postopkov in odzivnih časov v specifikaciji.
- 0.4. »Pogodba o storitvah« pomeni del pogodbe, ki se nanaša na storitve.
- 0.5. »Naslednja izdaja programske opreme« pomeni posodobitev, programski popravek ali nadgradnjo.
- 0.6. »Sistem« pomeni informacijsko okolje stranke (vključno z virtualnim informacijskim okoljem), ki ni predmet vzdrževanja po tej pogodbi o storitvah in v katerega je programska oprema vgrajena, nameščena oziroma se uporablja ali s katerim je povezana, torej bistveno podlago za delovanje in uporabo programske opreme.
- 0.7. »teampay Fleet« pomeni spletni storitveni portal in/ali aplikacijo družbe Siemens Healthineers za upravljanje parka strojne opreme.
- 0.8. »Ozemlje« pomeni državo oziroma zvezno državo družbe Siemens Healthineers ali katero koli drugo državo oziroma območje, določeno v ponudbi.

1. Obveznosti sodelovanja stranke

- 1.1. V obsegu, ki je potreben ali priporočljiv za izvajanje storitev, mora stranka pravočasno in brezplačno izpolniti naslednje obveznosti:
 - 1.1.1. družbo Siemens Healthineers nemudoma obvestiti o vsaki napaki ter ji zagotoviti vse potrebne informacije, kot so številka pogodbe, polno ime in naslov stranke, podroben opis težave, opis programske opreme in sistema, vključno z ustreznimi serijskimi številkami, ter imena in različice vseh operacijskih sistemov, omrežij in programske opreme, ki delujejo skupaj s programsko opremo;
 - 1.1.2. zagotoviti tehnične vire in materiale (na primer električno energijo, telefon in internet);
 - 1.1.3. zagotoviti obratovalne pogoje in infrastrukturne zahteve, potrebne za predvideno izvajanje storitev;
 - 1.1.4. vzpostaviti in vzdrževati postopke za obnovitev sistemov in hrambo podatkov, za katere stranka meni, da so potrebni, kadar družbi Siemens Healthineers omogoči dostop do sistema, strojne opreme ali programske opreme, vključno z oddaljenim dostopom;
 - 1.1.5. vzpostaviti in vzdrževati sistem varnostnega kopiranja in obnove podatkov, ki zagotavlja redno izdelavo varnostnih kopij podatkov stranke za primer nastanka napak;
 - 1.1.6. zagotavljati, da so sistem in vsi njegovi deli sodobni, posodobljeni in ustrezno zavarovani, vključno z zagotavljanjem pravočasne namestitve ustreznih programskih popravkov, ustrezno zmogljivostjo strojne opreme za potrebe programske

opreme ter vzdrževanjem varnosti gesel v skladu s splošno priznanimi standardi panoge;

- 1.1.7. v delu, ki se nanaša na programsko opremo, upoštevati vso dokumentacijo družbe Siemens Healthineers, ki je na voljo na portalu teampay Fleet ali na drug način, vključno z ocenami ranljivosti in varnostnimi opozorili, ki se redno objavljajo na portalu teampay Fleet, upoštevajoč njihove občasne spremembe;
- 1.1.8. namestiti oziroma, kadar je to potrebno, družbi Siemens Healthineers omogočiti namestitve naslednjih izdaj programske opreme, kadar to zahtevajo zaposleni ali partnerji družbe Siemens Healthineers zaradi varnosti, zaščite ali kot del storitev;
- 1.1.9. družbi Siemens Healthineers zagotoviti popoln, neoviran in varen dostop do prostorov stranke za izpolnjevanje njenih obveznosti; stranka se zavezuje, da bo družbo Siemens Healthineers nemudoma obvestila, če izve za nevarne okoliščine ali nevarne snovi, ki bi jim bilo lahko izpostavljeno osebje družbe Siemens Healthineers;
- 1.1.10. izvajati redna vzdrževalna opravila, opisana v administrativnem priročniku za sistemskega administratorja, ki je bil dobavljen skupaj s programsko opremo;
- 1.1.11. zagotoviti, da je vse osebje, ki dela s programsko opremo in/ali sistemom, ustrezno usposobljeno za vse vidike programske opreme oziroma sistema, vključno z vidiki varnosti.

2. Ločeno zaračunavanje

- 2.1. Družba Siemens Healthineers izvaja dogovorjene storitve v okviru osnovnega obdobja kritja. Če stranka zahteva, da družba Siemens Healthineers storitve izvaja zunaj dogovorjenega osnovnega obdobja kritja, se takšne storitve zaračunajo posebej po cenah ter v skladu s pogoji družbe Siemens Healthineers, veljavnimi v času izvedbe.
- 2.2. Ne glede na določbo razdelka 5 lahko družba Siemens Healthineers na zahtevo stranke po lastni presoji podpre tudi starejšo različico programske opreme od različic, navedenih v točkah (i) in (ii) razdelka 5. Takšna podpora mora biti za vsak posamezni primer posebej pisno dogovorjena med pogodbenima strankama in je lahko predmet dodatnih nadomestil, ki jih družba Siemens Healthineers zaračuna stranki.
- 2.3. Razen če je izrecno dogovorjeno drugače, ta pogodba o storitvah ne vključuje dela, naslednjih izdaj programske opreme in stroškov, potrebnih za popravilo, prilagoditev ali ponovno nastavitev programske opreme zaradi:
 - 2.3.1. napak, ki jih povzroči stranka ali katera koli druga oseba, ki je družba Siemens Healthineers ni izrecno pooblastila za izvajanje storitev ali drugih servisnih posegov oziroma popravil na programski opremo;
 - 2.3.2. napak, ki so posledica strojne opreme, orodij ali programske opreme, ki jih ni zagotovila ali odobrila družba Siemens Healthineers in so bili vključeni v programsko opremo, združeni z njo ali so z njo povezani;
 - 2.3.3. storitev ali popravil, ki so potrebni zaradi uporabe programske opreme na način, ki ni predviden v zadevni uporabniški dokumentaciji;
 - 2.3.4. storitev ali popravil, ki so potrebni zaradi škodljivih dogodkov, katastrof ali naravnih nesreč, nesreč, nepravilne uporabe, opustitev ali malomarnosti stranke, zlonamerne programske opreme ali napadov tretjih oseb na informacijske sisteme (na primer hekerskih napadov) oziroma zaradi vzrokov zunaj

programske opreme, kot so med drugim izpad ali nepravilno delovanje električnega napajanja ali klimatskih naprav, oziroma zaradi katerih koli drugih vzrokov, ki ne izhajajo iz običajne uporabe;

2.3.5. nepooblaščenih sprememb, prilagoditev ali posegov v programsko opremo;

2.3.6. sprememb pravnih in regulativnih zahtev, veljavne zakonodaje, drugih predpisov ali tehničnih standardov, ki ob začetku veljavnosti pogodbe niso obstajali.

3. Odzivni čas

Vsak odzivni čas med prejemom prijave napake v servisnem centru družbe Siemens Healthineers in začetkom izvajanja storitev je določen v specifikaciji in začne teči šele, ko CCC prejme obvestilo o napaki.

4. Nepooblaščne spremembe

4.1. Stranka brez predhodnega pisnega soglasja družbe Siemens Healthineers v času veljavnosti te pogodbe o storitvah ne sme spreminjati programske opreme niti dovoliti, da jo spreminjajo druge nepooblaščne tretje osebe. V primeru nepooblaščenih sprememb ima družba Siemens Healthineers poleg vseh drugih pravic, ki jih ima na podlagi te pogodbe o storitvah ali veljavne zakonodaje, pravico: (i) odstraniti nepooblaščne spremembe in/ali (ii) nadaljevati izvajanje storitev za programsko opremo pod pogoji, o katerih se pogodbeni stranki posebej dogovorita, pri čemer zadevna komponenta programske opreme ni več predmet servisnih obveznosti družbe Siemens Healthineers, in/ali (iii) odpovedati to pogodbo o storitvah.

5. Omejena podpora za zastarele različice programske opreme

Ob upoštevanju razdelka 2.2 mora družba Siemens Healthineers podpirati le:

- (i) trenutno veljavno različico programske opreme ter
- (ii) neposredno predhodno različico trenutno veljavne programske opreme, ki jo obravnava točka (i).

6. Oddaljene storitve

Za izvajanje storitev, ki jih zajema ta pogodba o storitvah, mora družba Siemens Healthineers prek oddaljene povezave dostopati do določenih informacij v zvezi s programsko opremo, zlasti do podatkov o sredstvih in konfiguraciji, podatkov o uporabi ter tehničnih informacij o stanju programske opreme.