

Pogoji za storitve in podporo

(Različica: 06.05.2024)

Ti Pogoji za storitve in podporo urejajo zagotavljanje vzdrževalnih storitev za strojno opremo poleg (i) ponudbe ter (ii) Splošnih pogojev in Dodatnih splošnih pogojev (skupaj: »pogoji«). Ti Pogoji za storitve in podporo dopolnjujejo pogoje in prevladajo nad njimi v primeru neskladja.

0. Opredelitve pojmov

Poleg opredelitev iz pogojev veljajo tudi naslednje opredelitve pojmov:

- 0.1. »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.
- 0.2. »Oddaljene storitve« pomenijo zagotavljanje storitev prek varne telekomunikacijske povezave.
- 0.3. »Pogodba o storitvah« pomeni del pogodbe, ki se nanaša na storitve.
- 0.4. »teampay Fleet« pomeni spletni storitveni portal in/ali aplikacijo družbe Siemens Healthineers za upravljanje parka strojne opreme.
- 0.5. »Ozemlje« pomeni državo oziroma zvezno državo družbe Siemens Healthineers ali katero koli drugo državo oziroma območje, določeno v ponudbi.
- 0.6. »Jamstvo razpoložljivosti« oziroma »razpoložljivost« pomeni sposobnost strojne opreme, da se uporablja za zdravljenje ali diagnosticiranje pacientov.

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. zagotoviti vsa navodila za delo in pravila, ki veljajo na lokaciji, če obstajajo;
 - 1.1.2. zagotoviti splošne informacije, pomembne za izvajanje storitev, o okolici in lokalnih razmerah ter o varnostnih predpisih stranke;
 - 1.1.3. izvajati zahtevane obratovalne in zakonsko predpisane varnostne ukrepe, zagotoviti varno delovno okolje, (posebno) zaščitno opremo in zaščitna sredstva ter po potrebi varnostno osebje ali spremstvo za servisne tehnike v skladu z zahtevami varnosti pri delu, na zahtevo družbe Siemens Healthineers pa tudi dodatno osebje, kadar je ta potrebna zaradi varnosti pri delu;
 - 1.1.4. izvajati uporabniško in operatorsko vzdrževanje dobav v skladu z uporabniško dokumentacijo v obsegu, ki ni zajet s to Pogodbo o storitvah;
 - 1.1.5. zagotoviti obratovalne pogoje in infrastrukturne zahteve, potrebne za predvideno izvajanje storitev;
 - 1.1.6. zagotoviti ustrezno osebje z izkušnjami in strokovnim znanjem, potrebnim za izvajanje storitev, ter prisotnost osebja med izvajanjem storitev. Takšno osebje stranke mora biti pooblaščen za sprejemanje in izvajanje vseh odločitev, potrebnih v zvezi s storitvami.
 - 1.1.7. zagotoviti posodobljeno dokumentacijo in informacije, pomembne za izvajanje storitev (na primer dokumentacijo o strojni opremi, konfiguracijske načrte in seznam razpoložljivih servisnih delov na lokaciji stranke);
 - 1.1.8. zagotoviti tehnične vire in materiale (na primer električno energijo, vodo, stisnjeni zrak, telefon in internet);
 - 1.1.9. zagotoviti servisne dele, ki ustrezajo standardom kakovosti in priporočilom družbe Siemens Healthineers, kadar je stranka odgovorna za njihovo zagotavljanje oziroma skladiščenje;
 - 1.1.10. zagotoviti aktualno varnostno kopiranje podatkov, vključno s shranjenimi podatki in sistemskimi parametri, na ustreznem nosilcu podatkov ter kopijo takšnega nosilca podatkov;

- 1.1.11. izvesti vse potrebne varnostne kopije podatkov in po potrebi obnoviti podatke;
- 1.1.12. Družba Siemens Healthineers bo odstranila vse odpadke, ki jih bo v okviru izvajanja storitev prinesla na lokacijo, stranka pa ji bo povrnila nastale stroške.
- 1.1.13. pridobiti vsa dovoljenja, odobritve, soglasja ali pooblastila pristojnih organov, razen v obsegu, v katerem jih lahko pridobi izključno družba Siemens Healthineers;
- 1.1.14. 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 v portalu teampay Fleet, z vsakokratnimi spremembami;
- 1.1.15. vzpostaviti in vzdrževati postopke za obnovitev sistemov in hrambo podatkov, za katere stranka meni, da so potrebni, kadar družbi Siemens Healthineers omogoči dostop do sistemov, vključno z oddaljenim dostopom.
- 1.2. Na zahtevo družbe Siemens Healthineers in v potrebnem obsegu mora stranka družbi Siemens Healthineers brezplačno pomagati pri analizi težav. Stranka mora zagotoviti poročila o incidentih in sporočila o napakah ter podatke in dnevnike, primerne za analizo okvare.
- 1.3. Stranka mora družbi Siemens Healthineers omogočiti, da na lokaciji brez dodatnih stroškov pusti orodja, ki niso bistvena za izvajanje storitev in so v lasti družbe Siemens Healthineers ali njenih dobaviteljev ter so v deaktivirani obliki. Stranka mora takšna orodja hraniti v skladu s priporočili družbe Siemens Healthineers in jih brez njenega predhodnega soglasja ne sme uporabljati ali premikati.

2. Ločeno zaračunavanje

- 2.1. Družba Siemens Healthineers dogovorjene storitve izvaja 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 takrat veljavnih cenah ter v skladu s takrat veljavnimi pogoji družbe Siemens Healthineers.
- 2.2. Razen če je izrecno dogovorjeno drugače ali če je zahtevek oziroma odgovornost posledica ravnanja družbe Siemens Healthineers, družba Siemens Healthineers ne odgovarja za stroške dela, servisnih delov in druge stroške, potrebne za popravilo ali ponovno vzpostavitev delovanja strojne opreme v naslednjih primerih:
 - 2.2.1. če je bila strojna oprema poškodovana zaradi požara, nesreče, tatvine, izkoriščanja ranljivosti informacijskih tehnologij ali katerega koli drugega dogodka zunaj nadzora družbe Siemens Healthineers;
 - 2.2.2. če je škoda posledica nepravilne uporabe, zlorabe, malomarnosti, neustrezne uporabe ali sprememb strojne opreme s strani stranke oziroma neupoštevanja navodil proizvajalca za uporabo strojne opreme ali neupoštevanja priporočenih obratovalnih pogojev in pogojev priključitve;
 - 2.2.3. če stranka ne izpolni svojih obveznosti iz te pogodbe o storitvah, zlasti obveznosti iz razdelka 1;
 - 2.2.4. če so pomanjkljivosti ali spremembe posledica nepooblaščenih poskusov popravila, premestitve, vzdrževanja, servisiranja, dostopa do strojne opreme ali njene spremembe s strani stranke ali katere koli tretje osebe oziroma zaradi priključitve in/ali uporabe delov, opreme ali programske opreme, ki jih ni zagotovila družba Siemens Healthineers oziroma jih ni pisno

odobrila za uporabo skupaj s strojno opremo ali programsko opremo;

- 2.2.5. če je okvara posledica opreme, delov ali programske opreme, ki jih ni zagotovila družba Siemens Healthineers, vključno s težavami v omrežju stranke, vendar ne omejeno nanje, ali
- 2.2.6. če so pomanjkljivosti posledica popravil ali servisnih posegov, ki jih je pred začetkom veljavnosti te pogodbe o storitvah izvedla stranka ali katera koli tretja oseba.
- 2.3. Bistvena kršitev stranke se šteje za podano, če okoliščine iz razdelkov 2.2.2 do 2.2.6 povzročijo pomembno pomanjkljivost oziroma okvaro.

3. Razpoložljivost in dostopnost strojne opreme

- 3.1. Za izvajanje storitev, ki jih zajema ta pogodba o storitvah, mora družba Siemens Healthineers prek oddaljene povezave dostopati do določenih informacij v zvezi s strojno opremo, zlasti do podatkov o sredstvih in konfiguraciji, podatkov o uporabi ter tehničnih informacij o stanju strojne opreme.
- 3.2. Če strojna oprema ob dogovorjenem času ni na voljo na lokaciji ali prek oddaljene povezave, se lahko čakalni čas, ki presega razumno obdobje, zaračuna po takrat veljavnih cenah in pogojih družbe Siemens Healthineers za posamezni servisni poseg.

4. Trajnostna uporaba servisnih delov

Ta pogodba o storitvah temelji na predpostavki, da lahko družba Siemens Healthineers zamenjane servisne dele uporabi za analizo vzrokov okvar oziroma jih po obnovi ponovno uporabi. Zato zamenjani servisni deli, ki so odstranjeni iz strojne opreme in jih prevzame družba Siemens Healthineers oziroma katerih vrnitev zahteva družba Siemens Healthineers, postanejo last družbe Siemens Healthineers z dnem prevzema oziroma zahteve za vrnitev, kar nastopi prej. Stranka jamči, da bo na družbo Siemens Healthineers prenesla neobremenjeno in nesporno lastninsko pravico.

5. Programska oprema, uporabljena za vzdrževanje

Stranka izjavlja in jamči, da bo uporabljala izključno programsko opremo, ki ji jo je veljavno licencirala družba Siemens Healthineers ali njeni pooblaščen partnerji. Vsaka programska oprema, za katero družba Siemens Healthineers ali njen pooblaščen partner ni veljavno podelil licence, se šteje za nepooblaščen programsko opremo. Če stranka prenese, namesti in/ali uporablja nepooblaščen programsko opremo, lahko družba Siemens Healthineers poleg vseh drugih pravic, ki jih ima v takšnem primeru: (i) na stroške stranke odstrani nepooblaščen programsko opremo in ponovno vzpostavi sistem; (ii) odpove to pogodbo o storitvah in/ali (iii) od stranke zahteva povračilo škode.

6. Podaljšanje trajanja

Če v ponudbi ni določeno drugače, se po izteku začetnega obdobja veljavnosti ta Pogodba o storitvah samodejno podaljšuje za zaporedna obdobja po 12 mesecev, razen če katera koli pogodbeni stranka najmanj 60 dni pred iztekom začetnega obdobja ali obdobja podaljšanja drugi pogodbeni stranki pisno sporoči odpoved.

7. Jamstva

- 7.1. Če je bilo dogovorjeno jamstvo razpoložljivosti, se uporabljajo naslednje določbe.
- 7.2. Naslednji dogodki se ne štejejo za nedelovanje sistema in zato ne predstavljajo kršitve jamstva razpoložljivosti:
 - 7.2.1. načrtovano preventivno vzdrževanje po vnaprej določenem urniku;
 - 7.2.2. vzdrževanje na podlagi stanja;
 - 7.2.3. namestitev posodobitev;
 - 7.2.4. preventivna zamenjava servisnih delov;
 - 7.2.5. načrtovana odprava delnih okvar in motenj, ki še omogočajo omejeno uporabo strojne opreme;
 - 7.2.6. odprava napak in poškodb, ki so posledica nepravilne uporabe;
 - 7.2.7. ukrepi za preprečevanje izkoriščanja ranljivosti informacijskih tehnologij;

7.2.8. primeri, ko stranka ne omogoči dostopa do strojne opreme v skladu z razdelkom 7.5 Splošnih pogojev;

7.2.9. izredna kontaminacija;

7.2.10. izključitve iz razdelka 2.2.

7.3. Če družba Siemens Healthineers ne doseže dogovorjene razpoložljivosti ali katerega koli drugega ključnega kazalnika uspešnosti in v ponudbi ni posebej določeno drugo pravno sredstvo za tak primer, bo družba Siemens Healthineers za vsako polno odstotno točko, za katero dejanska razpoložljivost oziroma izmerjena vrednost pade pod dogovorjeno razpoložljivost oziroma dogovorjeno vrednost, izdala dobropis, kot je opredeljen v ponudbi. Znesek dobropisa se odšteje od naslednjega računa v obračunskem obdobju po tej pogodbi o storitvah. Skupni znesek dobropisa je omejen na največ 10 % neto letnega nadomestila za storitve.

7.4. Zgoraj navedeno predstavlja celotno obveznost in odgovornost družbe Siemens Healthineers ter edino pravno sredstvo stranke, če družba Siemens Healthineers ne doseže jamstva razpoložljivosti ali katerega koli drugega ključnega kazalnika uspešnosti, razen če je izrecno dogovorjeno drugače ali če je neizpolnitev družbe Siemens Healthineers posledica hude malomarnosti ali naklepne ravnanja.

7.5. Če strojna oprema ni v celoti operativna, mora stranka o tem nemudoma obvestiti center za podporo uporabnikom družbe Siemens Healthineers. Čas nedelovanja začne teči šele po podaji takšnega obvestila družbi Siemens Healthineers. Stranka mora sprejeti vso tehnično pomoč, ki jo zagotovi družba Siemens Healthineers, vključno s telefonsko podporo in oddaljeno diagnostiko, vendar ne omejeno na to. Za vsako obdobje, v katerem stranka ne zahteva ali ne sprejme tehnične pomoči družbe Siemens Healthineers, se šteje, da je strojna oprema operativna.

7.6. Če se strojna oprema brez predhodnega pisnega soglasja družbe Siemens Healthineers premesti s prvotne lokacije stranke ali če stranka ne izpolnjuje svojih obveznosti glede zagotavljanja in vzdrževanja oddaljene povezave 24 ur na dan, 7 dni v tednu, se jamstvo razpoložljivosti ne uporablja.

8. Evolve

8.1. Če je bila dogovorjena storitev Evolve, se uporabljajo naslednje določbe.

8.2. Opredelitve pojmov:

8.2.1. »Naslednja izdaja programske opreme« pomeni posodobitev, programski popravek ali nadgradnjo.

8.2.2. »Krita programska oprema« pomeni programsko opremo, omejeno na

(i) trenutno veljavno različico, tj. najnovejšo izdajo programskega programa, in

(ii) različico, ki he neposredno predhodna trenutno veljavni različici iz točke (i).

8.2.3. »Sistemska programska oprema« pomeni krito programsko opremo, ki jo zagotavlja družba Siemens Healthineers in je vgrajena ali prednameščena v strojni opremi ter se uporablja za njeno delovanje, razen splošne programske opreme syngo družbe Siemens Healthineers.

8.3. Kadar strojna oprema in/ali krita programska oprema, ki ju zajema ta pogodba o storitvah, uporabljata sistemsko programsko opremo družbe Siemens Healthineers, bo družba Siemens Healthineers zagotovila:

8.3.1. vse naslednje izdaje programske opreme za takšno sistemsko programsko opremo, razen splošne programske opreme syngo, in ob tem upoštevala tehnične zmogljivosti strojne opreme;

8.3.2. usposabljanje za nadgradnje, kadar je to potrebno in kot to določi družba Siemens Healthineers, ter

8.3.3. najmanj eno nadgradnjo ali zamenjavo računalniške strojne opreme v času trajanja pogodbe, kadar je to potrebno za delovanje nadgradnje. Zamenjava strojne opreme je glede na vrsto naprave omejena na strojno opremo, ki jo je prvotno dobavila družba Siemens Healthineers, in vključuje:

- (i) zamenjavo ali nadgradnjo delovnih postaj;
 - (ii) zamenjavo ali nadgradnjo satelitskih konzol in/ali
 - (iii) zamenjavo tabličnih računalnikov.
- 8.4. Programski paketi, ki jih družba Siemens Healthineers prodaja kot samostojno programsko opremo, niso vključeni v obseg storitve Evolve.
- 8.5. Če se računalniška strojna oprema zamenja v skladu z razdelkom 8.3.3. zgoraj, se za staro strojno opremo uporabljajo določbe razdelka 4. Če družba Siemens Healthineers strojne opreme ne vrne oziroma ne zahteva njenega vračila, mora stranka staro strojno opremo odstraniti. Za takšno strojno opremo se uporablja tudi razdelek 1.1.12.
- 9. SmartUse**
- 9.1. Če je bila dogovorjena storitev SmartUse družbe Siemens Healthineers, se uporabljajo naslednje določbe.
- 9.2. Opredelitve pojmov:
- 9.2.1. »Dogovorjena količina« pomeni paket preiskav na pogodbeno leto, ki predstavlja osnovo za izračun nadomestila.
- 9.2.2. »Dovoljeno preseganje dogovorjene količine« pomeni dovoljeno preseganje števila preiskav za 3 %, preden stranki nastane obveznost plačila dodatnih stroškov, da se upoštevajo razlike pri številu preiskav, zlasti zaradi servisnih in kalibracijskih protokolov.
- 9.2.3. »Preiskava« pomeni slikanje, opravljeno z namenom odgovora na klinično vprašanje, ali servisni oziroma kalibracijski protokol. Posamezni topogrami ali slike naknadne obdelave se ne štejejo kot preiskava. Če se postopek preiskave začne, vendar ni veljaven, se kljub temu šteje kot preiskava.
- 9.3. Strojna oprema, ki je predmet storitve SmartUse, mora biti ves čas trajanja pogodbe povezana s sistemom SRS, funkcija samodejnega poročanja pa mora biti aktivirana, da se podatki o preiskavah prenašajo družbi Siemens Healthineers. Število preiskav in izračun nadomestil, ki jih mora plačati stranka, temeljita na poročilu o uporabi, ki izhaja iz podatkov sistema SRS. Če takšno poročilo ni na voljo iz razlogov, ki jih ni mogoče pripisati družbi Siemens Healthineers, bo družba Siemens Healthineers izračun nadomestil izvedla na podlagi možnosti »cap«, razen če stranka družbi Siemens Healthineers dokaže drugačno število opravljenih preiskav.
- 9.4. Stranka mora družbi Siemens Healthineers plačati znesek, ki ustreza dogovorjeni količini, ter dogovorjeno nadomestilo za vsako preiskavo, ki presega dovoljeno preseganje dogovorjene količine.
- 9.5. Če stranka izbere dogovorjeno količino, se takšno število šteje za najmanjšo količino. Tudi če stranka opravi manj preiskav od izbrane dogovorjene količine, se za izračun nadomestil uporabi znesek, ki ustreza dogovorjeni količini.
- 9.6. Dogovorjena količina za obdobje, krajše od enega leta, se izračuna tako, da se dogovorjena letna količina deli s 365 dnevi in nato pomnoži s številom dni od začetka obdobja do izteka pogodbe oziroma do konca koledarskega leta.
- 9.7. Če se stranka in družba Siemens Healthineers dogovorita o zgornji omejitvi števila preiskav, se takšna omejitev šteje za največje število preiskav. Tudi če stranka opravi več preiskav od dogovorjene omejitve, se za izračun nadomestil uporabi dogovorjena zgornja omejitev.