

Uvjeti servisa i podrške

(Version: 06.05.2024)

Ovim Uvjetima servisa i podrške uređuje se pružanje usluga održavanja za Hardver uz (i) Komercijalni obrazac i (ii) Opće uvjete te Dopunske opće uvjete (zajedno: „Uvjeti“). Ovi Uvjeti servisa i podrške tumače se kao komplementarni Uvjetima i mjerodavni su u slučaju sukoba.

0. Definicije

Osim definicija u Uvjetima primjenjuju se definicije u nastavku.

- 0.1. „Osnovno razdoblje trajanja” znači razdoblje tijekom kojeg će Siemens Healthineers pružati Usluge kako je navedeno u Komercijalnom obrascu, što ne uključuje državne praznike na Ugovornom području.
- 0.2. „Usluge na daljinu” znači pružanje Usluga putem zaštićene telekomunikacijske veze.
- 0.3. „Ugovor o pružanju usluga” znači dio Ugovora koji se odnosi na Usluge.
- 0.4. „teamplay Fleet” znači mrežni servisni portal i/ili aplikacija društva Siemens Healthineers za upravljanje hardverskom opremom.
- 0.5. „Ugovorno područje” znači zemlja/savezna država društva Siemens Healthineers ili bilo koja druga zemlja ili područje kako je navedeno u Komercijalnom obrascu.
- 0.6. „Jamstvo neprekidnog rada” ili „Neprekidan rad” znači mogućnost Hardvera da se upotrebljava za liječenje ili dijagnosticanje pacijenata.

1. Dužnosti Korisnika u vezi sa suradnjom

- 1.1. U mjeri u kojoj je to potrebno ili se smatra preporučljivim za izvođenje Usluga, Korisnik izvršava sljedeće obveze pravodobno i besplatno:
 - 1.1.1. Pruža pripreme i pravila na lokaciji, ako postoje.
 - 1.1.2. Pruža opće informacije relevantne za Usluge, okolinu i lokalnu situaciju, kao i o primjenjivim sigurnosnim propisima Korisnika.
 - 1.1.3. Provodi potrebne operativne i zakonske sigurnosne mjere, pruža sigurno radno okruženje, osigurava (posebnu) zaštitnu odjeću i uređaje te osigurava osoblje za pratnju servisera u skladu sa zahtjevima zaštite na radu i na zahtjev društva Siemens Healthineers osigurava drugu osobu za potrebe sigurnosti od nezgoda.
 - 1.1.4. Provodi korisničko održavanje Proizvoda obuhvaćenih isporukom u skladu s Korisničkom dokumentacijom u mjeri u kojoj to nije obuhvaćeno ovim Ugovorom o pružanju usluga.
 - 1.1.5. Uspostavlja radne uvjete i infrastrukturne zahtjeve potrebne za predviđenu izvedbu Usluga.
 - 1.1.6. Pruža odgovarajuće osoblje tijekom obavljanja Usluga s potrebnim iskustvom i znanjem o pružanju Usluga. Takvo osoblje Korisnika mora biti sposobno donositi i provoditi sve potrebne odluke u vezi s Uslugama.
 - 1.1.7. Pruža ažurirane dokumente i informacije relevantne za pružanje Usluga (npr. dokumente o hardveru, nacрте konfiguracije, popis dostupnih servisnih dijelova na stranici Korisnika).
 - 1.1.8. Osigurava tehničke proizvodne resurse i materijale (npr. struju, vodu, komprimirani zrak, telefon i internet).
 - 1.1.9. Pruža servisne dijelove koji su u skladu sa standardima kvalitete i preporukama društva Siemens Healthineers u mjeri u kojoj je Korisnik odgovoran za nabavu / stvaranje zaliha servisnih dijelova.
 - 1.1.10. Izrađuje sigurnosne kopije postojećih podataka, što uključuje pohranjene podatke i parametre sustava na odgovarajućem nosaču podataka te osigurava primjerak odgovarajućeg nosača podataka.
 - 1.1.11. Izrađuje sigurnosne kopije podataka potrebnih za Korisnika i po potrebi dohvaća podatke.

1.1.12. Siemens Healthineers zbrinut će sav otpad koji proizvede na gradilištu tijekom pružanja Usluge uz nadoknadu nastalih troškova.

1.1.13. Korisnik nabavlja sve dozvole, odobrenja, suglasnosti ili ovlaštenja od svih relevantnih tijela, osim u mjeri u kojoj ih nabavlja isključivo društvo Siemens Healthineers.

1.1.14. U mjeri u kojoj se odnose na Softver, Korisnik slijedi sve dokumente koje je izdalo društvo Siemens Healthineers i koji su dostupni putem platforme teamplay Fleet ili na neki drugi način, uključujući, među ostalim, sve procjene ranjivosti i sigurnosne savjete koji se redovito objavljuju na platformi teamplay Fleet, s povremenim izmjenama i dopunama.

1.1.15. Uspostavlja i održava relevantne postupke za oporavak i zadržavanje podataka koje smatra potrebnima pri odobravanju pristupa sustavu (uključujući daljinski pristup) za Siemens Healthineers.

1.2. Na zahtjev društva Siemens Healthineers i u potrebnoj mjeri Korisnik besplatno pruža podršku društvu Siemens Healthineers u bilo kojoj analizi problema. Korisnik pruža izvješća o incidentima i poruke o greškama, kao i podatke i protokole koji su prikladni za analizu kvara.

1.3. Korisnik dopušta društvu Siemens Healthineers da ostavi alate koji nisu ključni za pružanje Usluga i koji su u vlasništvu društva Siemens Healthineers ili bilo kojeg od njegovih dobavljača na lokaciji u deaktiviranom obliku bez dodatnih troškova. Korisnik će takve alate pohraniti u skladu s preporukama društva Siemens Healthineers i neće ih upotrebljavati ni premještati bez prethodnog odobrenja društva Siemens Healthineers.

2. Posebne naknade

2.1. Siemens Healthineers obavlja ugovorene Usluge tijekom Osnovnog razdoblja trajanja. Ako Korisnik od društva Siemens Healthineers zahtijeva pružanje Usluga izvan dogovorenog Osnovnog razdoblja trajanja, takve će se Usluge zasebno naplatiti prema cijenama, odredbama i uvjetima društva Siemens Healthineers koji su na snazi u tom trenutku.

2.2. Osim ako je dogovoreno drugačije ili ako zahtjev ili odgovornost proizlaze iz društva Siemens Healthineers, Siemens Healthineers nije odgovoran ni za kakav rad, dijelove ni troškove potrebne za popravak ili ponovno postavljanje Hardvera u sljedećim alternativnim situacijama:

2.2.1. oštećenje od požara, nezgoda, krađa, iskorištavanje ranjivosti informacijskog sustava ili bilo koji drugi incident izvan kontrole društva Siemens Healthineers,

2.2.2. ako Korisnik pogrešno upotrijebi, zloupotrijebi, postupi nemarno, nepravilno primijeni ili izmijeni Hardver ili ne upravlja Hardverom u skladu s uputama proizvođača ili ne održava preporučeno radno okruženje i uvjete linije,

2.2.3. ako se Korisnik ne pridržava svojih obveza prema ovom Ugovoru o pružanju usluga, posebno iz odjeljka 1.,

2.2.4. u slučaju neispravnosti ili izmjene zbog toga što je Korisnik ili bilo koja treća strana neovlašteno pokušala popraviti, premjestiti, održavati, servisirati ili izmijeniti Hardvera ili mu pristupiti ili zbog nastavka i/ili upotrebe dijelova, opreme ili softvera koje ne pruža Siemens Healthineers i s kojima se ne povezuje ili koje Siemens Healthineers nije odobrio u pisanom obliku za uporabu s Hardverom ili Softverom,

2.2.5. u slučaju kvara uzrokovanog opremom, dijelovima ili softverom koje nije isporučilo društvo Siemens Healthineers, uključujući, među ostalim, probleme s Korisnikovom mrežom ili

2.2.6. u slučaju neispravnosti uzrokovane bilo kakvim popravkom ili servisom koji je izvršio Korisnik ili bilo koja treća strana prije početka trajanja ovog Ugovora o pružanju usluga.

2.3. Ako situacije u odjeljcima 2.2.2. – 2.2.6. dovedu do znatnog nedostatka, naznačit će se da je Korisnik počinio materijalnu povredu.

3. Dostupnost i pristupačnost Hardvera

3.1. Kako bi pružilo Usluge obuhvaćene ovim Ugovorom o pružanju usluga, društvo Siemens Healthineers mora pristupiti određenim informacijama koje se odnose na Hardver putem daljinske veze, posebno podacima o imovini i konfiguraciji, podacima o uporabi i informacijama o tehničkom statusu.

3.2. Ako Hardver nije dostupan na lokaciji ili na daljinu u dogovoreno vrijeme, može se naplatiti vrijeme čekanja izvan razumnih granica po cijenama po pozivu i uvjetima društva Siemens Healthineers na snazi u tom trenutku.

4. Održiva uporaba servisnih dijelova

Ovaj Ugovor o usluzi pruža se na temelju toga da Siemens Healthineers može upotrebljavati zamijenjene servisne dijelove u svrhu analize uzroka ili, ovisno o slučaju, za njihovu ponovnu uporabu nakon obnove. Zamijenjeni servisni dijelovi koje je društvo Siemens Healthineers uklonilo iz Hardvera i uzelo ili za koje je zatraženo da budu vraćeni društvu Siemens Healthineers pri preuzimanju ili slanju zahtjeva postaju vlasništvo društva Siemens Healthineers, ovisno o tome što nastupi prije. Korisnik jamči da će izričito i besplatno prenijeti vlasništvo na Siemens Healthineers.

5. Softver koji služi za održavanje

Korisnik izjavljuje i jamči da će upotrebljavati samo Softver koji mu je valjano licencirao Siemens Healthineers ili njegovi ovlašteni partneri. Svaki softver koji nisu propisno licencirali društvo Siemens Healthineers ili njegovi ovlašteni partneri predstavlja neovlašteni softver. Ako Korisnik preuzme, instalira i/ili upotrebljava neovlašteni softver, Siemens Healthineers može, uz sva druga prava koja može imati u tom slučaju, (i) ukloniti neovlašteni softver i resetirati sustav o trošku Korisnika i/ili (ii) raskinuti ovaj Ugovor o pružanju usluga i/ili (iii) zatražiti naknadu štete od Korisnika.

6. Produžetak razdoblja

Osim ako je drugačije dogovoreno u Komercijalnom obrascu, nakon početnog razdoblja ovaj Ugovor o pružanju usluga automatski se obnavlja za uzastopna razdoblja od 12 mjeseci, osim ako ga bilo koja strana raskine pisanom obavijesti 60 dana prije završetka početnog razdoblja ili razdoblje obnove.

7. Garancije

7.1. Ako je dogovoreno Jamstvo neprekidnog rada, primjenjuju se odredbe navedene u nastavku.

7.2. Sljedeće ne spada u prekid rada i stoga ne predstavlja kršenje Jamstva neprekidnog rada:

7.2.1. zakazano i unaprijed određeno preventivno održavanje,

7.2.2. održavanje prema stanju,

7.2.3. instalacija ažuriranja,

7.2.4. preventivna zamjena servisnih dijelova,

7.2.5. zakazano uklanjanje djelomičnih nepravilnosti i oštećenja, olakšavanje ograničene uporabe Hardvera,

7.2.6. uklanjanje kvarova i štete uzrokovane nepravilnim rukovanjem,

7.2.7. mjere za izbjegavanje iskorištavanja ranjivosti informacijskog sustava,

7.2.8. Korisnik ne pruža pristup Hardveru kako je dogovoreno u odjeljku 7.5. Općih uvjeta,

7.2.9. izvanredna kontaminacija,

7.2.10. isključenja navedena u odjeljku 2.2.

7.3. Ako Siemens Healthineers ne postigne dogovoreni Neprekidan rad ili bilo koji drugi ključni pokazatelj učinkovitosti i u Komercijalnom obrascu ne postoji posebna odredba u vezi s pravnim lijekom za takvo neizvršavanje obveza, Siemens

Healthineers izdaje za svaki puni postotni bod za koji je stvarni ili izmjereni Neprekidan rad niži od dogovorenog Neprekidnog rada ili procjenjuje knjižno odobrenje kako je opisano u Komercijalnom obrascu. Iznos odobrenja oduzima se od sljedeće fakture u ciklusu plaćanja prema ovom Ugovoru o pružanju usluga. Navedeno odobrenje ograničeno je na maksimalno 10 % neto vrijednosti godišnje naknade za servis.

7.4. U prethodno navedenim odredbama navedene su sve obveze i odgovornosti društva Siemens Healthineers te jedini pravni lijek Korisnika u slučaju da Siemens Healthineers ne ispuni Jamstvo neprekidnog rada ili drugi ključni pokazatelj učinka, osim ako je izričito drugačije dogovoreno ili propust društva Siemens Healthineers proizlazi iz grubog nemara ili namjernog protupravnog postupanja.

7.5. Ako Hardver ne radi u potpunosti, Korisnik mora odmah obavijestiti Korisnički centar društva Siemens Healthineers. Prekid u radu ne počinje trajati dok navedena obavijest nije predana društvu Siemens Healthineers. Korisnik je dužan prihvatiti svu tehničku pomoć koju ponudi Siemens Healthineers, uključujući, među ostalim, telefonsku podršku i dijagnostiku na daljinu. Za vrijeme bilo kojeg razdoblja tijekom kojeg Korisnik ne traži i ne prihvaća tehničku pomoć društva Siemens Healthineers smatra se da Hardver radi pravilno.

7.6. Ako se Hardver premjesti s izvorne lokacije Korisnika bez prethodnog pisanog pristanka društva Siemens Healthineers ili ako Korisnik ne ispuni svoje obveze za pružanje i održavanje daljinske veze 24 sata dnevno i 7 dana u tjednu, ne primjenjuje se Jamstvo neprekidnog rada.

8. Evolve

8.1. Ako je dogovorena opcija Evolve, primjenjuju se odredbe navedene u nastavku.

8.2. Definicije:

8.2.1. „Naknadno izdanje softvera” znači ažuriranje, hitni popravak ili nadogradnja.

8.2.2. „Obuhvaćeni softver” znači softver ograničen na

(i) verziju aktualnu u određenom trenutku, tj. najnovije izdanje softverskog programa i

(ii) verziju koja neposredno prethodi verziji aktualnoj u određenom trenutku, kako je navedeno u podstavku (i).

8.2.3. „Sistemska softver” znači Obuhvaćeni softver koji osigurava Siemens Healthineers i koji je ugrađen ili prethodno instaliran na Hardver te koji se upotrebljava za rad Hardvera, osim općeg syngo softvera društva Siemens Healthineers.

8.3. Kad se god u okviru Hardvera i/ili Obuhvaćenog softvera iz ovog Ugovora o pružanju usluga upotrebljava Sistemska softver društva Siemens Healthineers, Siemens Healthineers će osigurati:

8.3.1. sva Naknadna izdanja softvera za takav Sistemska softver, osim općeg syngo softvera i podložno tehničkim mogućnostima Hardvera,

8.3.2. obuku za nadogradnju prema zahtjevima i uvjetima društva Siemens Healthineers i

8.3.3. poboljšanja ili zamjenu računalnog hardvera te, ako je potrebno, izvršiti nadogradnju barem jednom tijekom ugovorenog razdoblja. Zamjena hardvera ovisno o modalitetu ograničena je na hardver koji je izvorno isporučio Siemens Healthineers i sljedeće područje primjene:

(i) zamjene ili poboljšanja radnih stanica i/ili

(ii) zamjene ili poboljšanja satelitskih konzola i/ili

(iii) zamjene tablet računala.

8.4. Softverski paketi koje Siemens Healthineers prodaje kao samostalni softver nisu obuhvaćeni opcijom Evolve.

8.5. Ako se računalni hardver zamijeni u skladu s odjeljkom 8.3.3, odjeljak 4. primjenjivat će se u pogledu starog hardvera. Ako Siemens Healthineers ne vrati hardver ili ne zatraži povrat hardvera, Korisnik odlaže stari hardver. Odjeljak 1.1.12. također se primjenjuje na takav hardver.

9. SmartUse

- 9.1. Ako je dogovorena opcija SmartUse društva Siemens Healthineers, primjenjuje se sljedeće:
- 9.2. Definicije:
 - 9.2.1. „Dodatak” znači paket Pregleda po ugovornoj godini koji se primjenjuje kao osnova za izračun naknade.
 - 9.2.2. „Prekoračenje dodatka” znači 3 % dopuštenog prekoračenja Pregleda ispod kojeg se Korisniku neće naplatiti nikakve naknade za prekoračenje, kako bi se omogućile razlike u broju Pregleda, osobito u pogledu servisnih/kalibracijskih protokola.
 - 9.2.3. „Pregled” znači provjera u svrhu pružanja odgovora na kliničko pitanje ili servisni/kalibracijski protokol. Pojedinačni topogrami ili snimke dobivene naknadnom obradom ne računaju se kao Pregled. Ako je postupak pregleda započet, ali nije valjan, svejedno će se računati kao Pregled.
- 9.3. Hardver obuhvaćen opcijom SmartUse mora biti povezan sa SRS-om i tijekom čitavog ugovorenog razdoblja mora biti aktivirana funkcija automatskog izvješćivanja kako bi se informacije o Pregledu prenijele društvu Siemens Healthineers. Broj Pregleda i izračun naknada koje plaća Korisnik temeljit će se na izvješću o uporabi na temelju podataka usluge SRS. Ako takvo izvješće nije dostupno iz razloga koji se ne mogu pripisati društvu Siemens Healthineers, Siemens Healthineers temeljit će svoj izračun naknade na opciji „gornja granica”, osim ako mu Korisnik dokaže da je obavljen drugi broj Pregleda.
- 9.4. Korisnik društvu Siemens Healthineers plaća iznos koji odgovara dogovorenom Dodatku uvećan za dogovorenu naknadu za svaki Pregled kojim je premašeno Prekoračenje dodatka.
- 9.5. Ako Korisnik odabere Dodatak, takav broj smatra se minimalnim brojem. Čak i ako Korisnik iskoristi manje od odabranog Dodatka, iznos koji odgovara dogovorenom Dodatku služi kao osnova za izračun naknada.
- 9.6. Dodatak za razdoblje kraće od godine dana izračunat će se tako da se ugovoreni godišnji Dodatak podijeli s 365 dana, a zatim pomnoži s brojem dana od datuma početka razdoblja do isteka ugovora / kraja kalendarske godine.
- 9.7. Ako se Korisnik i Siemens Healthineers dogovore o gornjoj granici za Preglede, takva gornja granica smatra se maksimalnim brojem. Čak i ako Korisnik potroši više od odabrane gornje granice, ona služi kao osnova za izračun naknada.