

Uvjeti softverske podrške

(Inačica: 6. svibnja, 2024.)

Ovim Uvjetima softverske podrške uređuje se pružanje usluga održavanja i ažuriranja/nadogradnje za Softver društva Siemens Healthineers (koji nije Softver kao usluga) uz (i) Komercijalni obrazac i (ii) Opće uvjete te Dopunske opće uvjete (zajedno: „Uvjeti”). Ovi Uvjeti softverske podrške tumače se kao komplementarni Uvjetima i mjerodavni su u slučaju sukoba.

0. Definicije

Osim definicija u Uvjetima primjenjuju se sljedeće definicije:

- 0.1. „Korisnički centar” znači služba društva Siemens Healthineers koja pruža usluge utvrđivanja problema, prijave i praćenja problema te savjetodavnu pomoć tijekom Osnovnog razdoblja trajanja; Korisnički centar može ovisiti o određenoj poslovnoj jedinici ili proizvodu društva Siemens Healthineers.
- 0.2. „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.
- 0.3. „Vremena odgovora” znači vremena odgovora utvrđena u opisu eskalacije i vremena odgovora u Specifikaciji.
- 0.4. „Ugovor o pružanju usluga” znači dio Ugovora koji se odnosi na Usluge.
- 0.5. „Naknadno izdanje softvera” znači ažuriranje, hitni popravak ili nadogradnja.
- 0.6. „Sustav” znači Korisnikovo IT okruženje (uključujući virtualno IT okruženje) koje se ne održava prema ovom Ugovoru o pružanju usluga i u koje je Softver ugrađen ili je instaliran i/ili primijenjen na njega ili je u vezi sa Softverom, tj. riječ je o temelju za pokretanje Softvera i upravljanje njime.
- 0.7. „teamply Fleet” znači mrežni servisni portal i/ili aplikacija društva Siemens Healthineers za upravljanje hardverskom opremom.
- 0.8. „Ugovorno područje” znači zemlja/savezna država društva Siemens Healthineers ili bilo koja druga zemlja ili područje kako je navedeno u Komercijalnom obrascu.

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. Odmah obavještava Siemens Healthineers o svim Nedostacima i dostavlja potrebne informacije kao što su broj ugovora, ime i prezime te adresa Korisnika, detaljan opis problema, opis Softvera i Sustava, uključujući sve primjenjive serijske brojeve; nazivi i verzije svih operativnih sustava, mreža i softvera koji se pokreću sa Softverom.
 - 1.1.2. Osigurava tehničke proizvodne resurse i materijale (npr. struju, telefon i internet).
 - 1.1.3. Uspostavlja radne uvjete i infrastrukturne zahtjeve potrebne za predviđenu izvedbu Usluga.
 - 1.1.4. Uspostavlja i održava relevantne postupke za oporavak i zadržavanje podataka koje smatra potrebnima pri odobravanju pristupa Sustavu, Hardveru ili Softveru (uključujući daljnjski pristup) za Siemens Healthineers.
 - 1.1.5. Uspostavlja i održava sustav za sigurnosno kopiranje i dohvaćanje podataka kojim osigurava dostupnost redovitih sigurnosnih kopija Korisničkih podataka u slučaju Nedostataka.
 - 1.1.6. Održava Sustav i sve njegove dijelove najnovijim, ažuriranim i sigurnim, što uključuje, među ostalim, osiguravanje da se relevantne softverske zakrpe primjenjuju bez odgode, da je hardver odgovarajuće veličine i ima dovoljan kapacitet za Softver u svrhu ispunjavanja svih zahtjeva za pohranu te da održava sigurnost lozinke u skladu s prihvaćenim industrijskim standardima.
 - 1.1.7. 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.

- 1.1.8. Instalira ili po potrebi omogućava društvu Siemens Healthineers da instalira Naknadna izdanja softvera prema zahtjevima osoblja ili partnera društva Siemens Healthineers za sigurnost i zaštitu i/ili na neki drugi način u sklopu Usluga.
- 1.1.9. Osigurava društvu Siemens Healthineers potpun, besplatan i siguran pristup objektima Korisnika radi ispunjavanja obveza. Korisnik se slaže da će odmah obavijestiti Siemens Healthineers ako postane svjestan bilo kakvih nesigurnih uvjeta ili opasnih materijala kojima bi osoblje društva Siemens Healthineers moglo biti izloženo u bilo kojem od njegovih objekata.
- 1.1.10. Obavlja redovite radove na održavanju, opisane u administrativnom priručniku za administratore sustava isporučenom sa Softverom.
- 1.1.11. Osigurava da je sve osoblje koje radi sa Softverom i/ili Sustavom obučeno za sve aspekte Softvera ili Sustava, uključujući sigurnost.

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. Bez obzira na odjeljak 5., ako Korisnik to zatraži, Siemens Healthineers može prema vlastitu nahođenju odlučiti podržati stariju verziju Softvera (od verzija opisanih u odjeljku 5. (i) i (ii)), pri čemu takvu podršku moraju u pisanom obliku dogovoriti Ugovorne strane na temelju svakog pojedinog slučaja i podložno dodatnim naknadama koje Siemens Healthineers naplaćuje Korisniku.
- 2.3. Osim ako je dogovoreno drugačije, ovim Ugovorom o pružanju usluga nisu obuhvaćeni rad, Naknadna izdanja softvera i troškovi potrebni za popravak, prilagodbu ili ponovno postavljanje Softvera zbog:
 - 2.3.1. Nedostataka koje prouzroči Korisnik ili bilo koja druga osoba koju Siemens Healthineers nije izričito ovlastio za pružanje Usluga ili drugih vrsta usluga ili popravaka u vezi sa Softverom,
 - 2.3.2. Nedostataka koji proizlaze iz hardvera, alata ili softvera koje društvo Siemens Healthineers nije isporučilo ni odobrilo, a koji su ugrađeni u softver ili su kombinirani ili povezani s njim,
 - 2.3.3. usluga ili popravaka za Korisnikovu uporabu Softvera na način koji nije predviđen u odgovarajućoj Korisničkoj dokumentaciji,
 - 2.3.4. usluga ili popravaka koji proizlaze iz nesreće, katastrofe ili prirodne katastrofe, nesreće, Korisnikove zlouporabe, zanemarivanja ili nemara, zlonamjernog softvera i napada na informacijske sustave koje izvrše treće strane (npr. hakerskih napada) ili uzroka koji nisu povezani sa Softverom kao što su, među ostalim, kvar električne energije ili klimatizacije ili bilo koji drugi uzrok koji ne proizlazi iz uobičajene uporabe,
 - 2.3.5. neovlaštenih promjena, preinaka ili izmjena Softvera,
 - 2.3.6. promjena zakonskih i regulatornih zahtjeva, važećeg zakona i drugih propisa i tehničkih standarda koji nisu na snazi nakon stupanja na snagu ovog Ugovora.

3. Vrijeme odgovora

Svako Vrijeme odgovora između dolaznog izvješća o kvaru u servisnom centru društva Siemens Healthineers i početka pružanja Usluge definirano je u Specifikaciji i započet će tek kada Korisnički centar zaprimi Obavijest o nedostatku.

4. Neovlaštene izmjene

Korisnik ne smije mijenjati ili dopustiti drugim neovlaštenim trećim stranama da mijenjaju Softver bez prethodnog pisanog pristanka društva Siemens Healthineers tijekom trajanja ovog Ugovora o pružanju usluga. U slučaju neovlaštenih izmjena Siemens Healthineers ima (pored svih drugih prava koja Siemens Healthineers ima prema ovom Ugovoru o pružanju usluga ili primjenjivom zakonu) pravo (i) ukloniti neovlaštene izmjene i/ili (ii) nastaviti s pružanjem Usluge na Softveru pod uvjetima koje je potrebno dogovoriti, pod uvjetom da predmetna softverska komponenta više ne podliježe obvezama društva Siemens Healthineers u vezi s Uslugom ili (iii) raskinuti ovaj Ugovor o pružanju usluga.

5. Ograničena podrška za zastarjele verzije Softvera

U skladu s odjeljkom 2.2. Siemens Healthineers dužan je podržavati samo:

- (i) verziju softvera aktualnu u određenom trenutku te
- (ii) verziju koja neposredno prethodi verziji Softvera aktualnoj u određenom trenutku, kako je navedeno u podstavku (i).

6. Servis na daljinu

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