

Pogoji programa Advance Plan

(Različica: 06.05.2024)

Ti Pogoji programa Advance Plan urejajo zagotavljanje storitev vzdrževanja za strojno opremo in programsko opremo poleg (i) ponudbe ter (ii) Splošnih pogojev in Dodatnih splošnih pogojev (skupaj: »pogoji«). Ti Pogoji programa Advance Plan 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. »Naslednja izdaja programske opreme« pomeni posodobitev, programski popravek ali nadgradnjo.
- 0.5. »Sistemska programska oprema« pomeni programsko opremo, ki jo zagotavlja družba Siemens Healthineers in je vgrajena ali prednameščena na strojni opremi ter se uporablja za njeno delovanje, razen splošne programske opreme syngo družbe Siemens Healthineers.
- 0.6. »teampay Fleet« pomeni spletni storitveni portal in/ali aplikacijo družbe Siemens Healthineers za upravljanje parka strojne opreme.
- 0.7. »Ozemlje« pomeni državo oziroma zvezno državo družbe Siemens Healthineers ali katero koli drugo državo oziroma območje, določeno v ponudbi.
- 0.8. »Jamstvo razpoložljivosti« oziroma »razpoložljivost« pomeni zmožnost uporabe strojne opreme ali programske opreme 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 zagotoviti njegovo prisotnost med izvajanjem storitev. Takšno osebje stranke mora biti sposobno sprejemati in izvajati vse potrebne odločitve v zvezi s storitvami. Stranka mora zagotoviti tudi, da je vse osebje, ki uporablja programsko opremo in/ali strojno opremo, ustrezno usposobljeno za vse vidike uporabe programske oziroma strojne opreme, vključno z vidiki varnosti.
 - 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 proizvodne vire in materiale (na primer električno energijo, vodo, stisnjeni zrak, telefon in internet);
- 1.1.9. zagotoviti servisne rezervne dele, ki so skladni s standardi kakovosti in priporočili družbe Siemens Healthineers, v obsegu, v katerem je naročnik odgovoren za zagotavljanje oziroma vzdrževanje zaloge servisnih rezervnih delov.
- 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. Zagotoviti varnostno kopiranje podatkov, ki ga zahteva naročnik, in po potrebi obnovitev podatkov.
- 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 če jih lahko pridobi izključno družba Siemens Healthineers;
- 1.1.14. 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;
- 1.1.15. omogočiti namestitev naslednjih izdaj programske opreme zaradi varnosti in izvajanja storitev, kadar morajo takšno namestitev opraviti zaposleni ali partnerji družbe Siemens Healthineers;
- 1.1.16. 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;
- 1.2. na zahtevo družbe Siemens Healthineers in v potrebnem obsegu brezplačno sodelovati pri analizi težav. Stranka mora zagotoviti poročila o incidentih in sporočila o napakah ter podatke in protokole, primerne za analizo okvare.

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 in v skladu s pogoji družbe Siemens Healthineers, veljavnimi v času izvedbe.
- 2.2. Če ni izrecno dogovorjeno drugače oziroma če zahtevke ali odgovornost ni posledica ravnanja družbe Siemens Healthineers, pogodba o storitvah ne vključuje dela, delov in stroškov, potrebnih za namestitev naslednjih izdaj programske opreme ali za popravilo oziroma ponovno nastavitev strojne opreme:
 - 2.2.1. ki je bila poškodovana zaradi požara, nesreče, nepravilne uporabe, tatvine, zlorabe, malomarnosti, nepravilne uporabe ali sprememb, izkoriščanja ranljivosti informacijskih sistemov ali zaradi katerega koli drugega dogodka zunaj nadzora družbe Siemens Healthineers oziroma zaradi tega, ker stranka strojno opremo ni uporabljala v skladu z navodili proizvajalca ali ni zagotavljala priporočenih obratovalnih pogojev;
 - 2.2.2. ki je postala okvarjena ali spremenjena zaradi nepooblaščenih poskusov popravila, premestitve, vzdrževanja, servisiranja, dostopa ali spreminjanja strojne opreme 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 zaradi povezovanja z njimi, če družba Siemens Healthineers njihove uporabe s strojno opremo in/ali programsko opremo ni predhodno pisno odobrila;

2.2.3. zaradi tega, ker stranka ni izpolnila svojih obveznosti iz te pogodbe o storitvah, zlasti iz razdelka 1;

2.2.4. ki je odpovedala zaradi opreme, delov ali programske opreme, ki jih ni zagotovila družba Siemens Healthineers, vključno, vendar ne omejeno, s težavami v omrežju stranke;

2.2.5. ki je postala okvarjena zaradi popravila ali servisiranja, ki ga je pred začetkom veljavnosti te pogodbe o storitvah izvedla stranka ali katera koli tretja oseba, ali

2.2.6. ki ni bila posodobljena, ker se je stranka odločila, da ne bo namestila vseh naslednjih izdaj programske opreme, ki jih je zagotovila družba Siemens Healthineers.

3. Razpoložljivost in dostopnost strojne opreme

3.1. Za zagotavljanje storitev, ki so predmet te pogodbe o storitvah, mora družba Siemens Healthineers prek oddaljene povezave dostopati do določenih informacij v zvezi s strojno in programsko opremo, zlasti do podatkov o sredstvih in konfiguraciji, podatkov o uporabi ter tehničnih informacij o stanju sistema.

3.2. Če strojna oprema in/ali programska oprema ob dogovorjenem času nista 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. Vzdrževanje informacijskih sistemov in programske opreme

5.1. Kadar strojna oprema in/ali programska oprema, ki sta predmet te pogodbe o storitvah, uporabljata sistemsko programsko opremo družbe Siemens Healthineers, bo družba Siemens Healthineers zagotavljala:

5.1.1. spremljanje strojne opreme glede potrebe po naslednjih izdajah programske opreme;

5.1.2. vse naslednje izdaje programske opreme in njihovo namestitvev za takšno sistemsko programsko opremo, če to dopuščajo tehnične zmožljivosti strojne opreme;

5.1.3. usposabljanje za naslednje izdaje programske opreme, kadar ga zahteva in opredeli družba Siemens Healthineers;

5.1.4. nadgradnjo ali zamenjavo računalniške strojne opreme, če je to potrebno za delovanje najnovejše različice programske opreme. Zamenjava računalniške strojne opreme je glede na modaliteto omejena na računalniško strojno opremo, ki jo je prvotno dobavila družba Siemens Healthineers, in obsega:

- (i) zamenjavo ali nadgradnjo delovnih postaj;
- (ii) zamenjavo ali nadgradnjo satelitskih konzol in/ali
- (iii) zamenjavo tabličnih računalnikov.

5.2. Programski paketi, ki jih družba Siemens Healthineers prodaja kot samostojno programsko opremo, niso vključeni v obseg tega programa Advance Plan.

5.3. Če se računalniška strojna oprema zamenja v skladu z razdelkom 5.1.4, se glede stare strojne opreme uporablja razdelek 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.

5.4. Stranka nima pravice zahtevati določenega števila naslednjih izdaj programske opreme.

5.5. 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.

5.6. Družba Siemens Healthineers mora zagotavljati podporo le za:

- (i) trenutno veljavno različico programske opreme ter
- (ii) različico programske opreme, ki je neposredno predhodna trenutno veljavni različici iz točke (i).

5.7. Ne glede na razdelek 5.6 lahko družba Siemens Healthineers na zahtevo stranke po lastni presoji odloči, da bo podpirala starejšo različico programske opreme (od različic, navedenih v točkah (i) in (ii) razdelka 5.6). Takšna podpora mora biti dogovorjena pisno za vsak posamezni primer posebej in je predmet dodatnih stroškov, ki jih družba Siemens Healthineers zaračuna stranki.

6. Jamstva

6.1. Če je bilo dogovorjeno jamstvo razpoložljivosti, se uporabljajo naslednje določbe.

6.2. Naslednji dogodki se ne štejejo za nedelovanje sistema in zato ne predstavljajo kršitve jamstva razpoložljivosti:

6.2.1. načrtovano preventivno vzdrževanje po vnaprej določenem urniku;

6.2.2. vzdrževanje na podlagi stanja;

6.2.3. namestitvev strojne opreme in naslednjih izdaj programske opreme;

6.2.4. izvajanje izmenjave računalniške strojne opreme v skladu z razdelkom 5.1.4;

6.2.5. preventivna zamenjava servisnih delov;

6.2.6. načrtovana odprava delnih okvar in motenj, ki omogočajo omejeno uporabo strojne opreme in/ali programske opreme;

6.2.7. odprava napak in poškodb, ki so posledica nepravilne uporabe;

6.2.8. ukrepi za preprečevanje izkoriščanja ranljivosti informacijskih tehnologij;

6.2.9. izredna kontaminacija;

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

6.2.11. izključitve iz razdelka 2.2.

6.3. 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.

6.4. 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.

- 6.5. 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 omogoči 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.
- 6.6. 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.

7. SmartUse

- 7.1. Če je bila dogovorjena storitev SmartUse družbe Siemens Healthineers, se uporabljajo naslednje določbe.
- 7.2. Opredelitve pojmov:
- 7.2.1. »Dogovorjena količina« pomeni paket preiskav na pogodbeno leto, ki predstavlja osnovo za izračun nadomestila.
- 7.2.2. »Dovoljeno preseganje dogovorjene količine« pomeni dovoljeno preseganje števila preiskav za 3 %, preden se stranki zaračunajo kakršna koli plačila dodatnih stroškov, da se upoštevajo razlike pri številu preiskav, zlasti zaradi servisnih in kalibracijskih protokolov.
- 7.2.3. »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.
- 7.3. 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.
- 7.4. Stranka mora družbi Siemens Healthineers plačati znesek, ki ustreza dogovorjeni količini, ter dogovorjeno nadomestilo za vsako preiskavo, ki presega dovoljeno preseganje dogovorjene količine.
- 7.5. 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.
- 7.6. 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.
- 7.7. 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.