

Platnosť od 1.6.2021

(ii) verziu bezprostredne predchádzajúcu verzii platnej v danom čase podľa písmena (i).

1. Rozsah pôsobnosti a definície

- 1.1 Tieto osobitné podmienky pre plán starostlivosti o IT spolu so štandardnými podmienkami poskytovania služieb sa vzťahujú na všetky softvérové služby poskytované spoločnosťou Siemens Healthcare s.r.o (ďalej aj „SHS“) pre samostatný softvér.
- 1.2 Spoločnosť SHS vykonáva dohodnuté služby počas obdobia PCP (viď bod 1.3.5). Ak zákazník požaduje od spoločnosti SHS poskytnutie ďalších služieb mimo dohodnutého obdobia PCP, budú tieto služby účtované samostatne podľa sadzieb a podmienok SHS platných v danom čase.
- 1.3 Definície pojmov v rámci štandardných podmienok poskytovania služieb sa vzťahujú aj na tieto osobitné podmienky pre plán starostlivosti o IT, pokiaľ tu nie je uvedené inak. Ďalej platia nižšie uvedené definície pojmov.
- 1.3.1 Centrum starostlivosti o zákazníka alebo „CCC“ znamená centrum spoločnosti SHS, ktoré sa zaoberá odhaľovaním, hlásením a sledovaním problémov a poskytuje poradenskú pomoc počas hlavného obdobia krytia; CCC bude podrobnejšie špecifikované v dokumentácii a môže byť charakteristické pre určité obchodné jednotky alebo produkty SHS.
- 1.3.2 Dokumentácia znamená akýkoľvek sprievodný dokument a/alebo certifikát k softvéru definujúci funkčný rozsah a podporné služby pre softvér. Aby sa predišlo pochybnostiam: užívateľské príručky a popisy inštalácie sa nepovažujú za súčasť dokumentácie.
- 1.3.3 Chyba znamená akékoľvek podstatné zlyhanie softvéru fungovať v súlade s dokumentáciou.
- 1.3.4 Oprava/rýchla oprava (tzv. Fix/Hotfix) znamená podľa potreby úpravu alebo výmenu verzii objektového kódu na odstránenie problému.
- 1.3.5 Obdobie hlavného krytia ďalej „PCP“ znamená obdobie, počas ktorého bude SHS poskytovať služby, ako je uvedené v zmluve resp. objednávkovom formulári, s výnimkou štátnych sviatkov na území Slovenskej Republiky.
- 1.3.6 Reakčné časy znamenajú doby odozvy uvedené v popise času eskalácie a zdokumentovaného času odozvy.
- 1.3.7 Servisný softvér znamená softvér a dokumentáciu používanú spoločnosťou SHS pri poskytovaní podpory vrátane diagnostického servisného softvéru, ktorý spoločnosť SHS využíva pri servise akejkoľvek modality zariadenia.
- 1.3.8 Softvér znamená príslušný softvérový program SHS vo formáte objektového kódu licencovaný spoločnosťou SHS, jej pridruženými spoločnosťami alebo distribútormi zákazníkovi. Pokiaľ nie je písomne dohodnuté alebo stanovené v dokumentácii inak, pojem softvér zahŕňa iba
- (i) verziu softvérového programu platnú v danom čase, a

- 1.3.9 Nasledujúce vydanie softvéru znamená na účely tejto zmluvy buď aktualizáciu alebo vyššiu verziu (tzv. upgrade).
- 1.3.10 Podpora/služby podpory znamenajú služby, ktoré spoločnosť SHS poskytuje v súlade s náležitosťami týchto osobitných podmienok pre plán starostlivosti o IT prostredníctvom svojho centra vzdialených služieb (inak aj „RSC“) s cieľom opraviť akúkoľvek chybu softvéru, ak sa takýto softvér použil v súlade s dokumentáciou.
- 1.3.11 Systém znamená IT prostredie a zariadenie, napr. hardvérové a softvérové vybavenie, ktoré nie je udržiavané podľa tejto zmluvy a do ktorého je softvér zabudovaný a/alebo je na ňom aplikovaný, prípadne je s ním prepojený, t. j. ide o nevyhnutnú základňu pre chod a prevádzku softvéru.
- 1.3.12 Aktualizácia (tzv. „Update“) znamená všeobecne dostupné nasledujúce vydanie softvéru, ktoré zvyčajne poskytuje iba opravy, úpravy v rámci údržby a Fix/Hotfix.
- 1.3.13 Vyššia verzia (tzv. „Upgrade“) znamená všeobecne dostupné nasledujúce vydanie softvéru, ktoré dodáva SHS, jej pridružená spoločnosť alebo certifikovaný partner podľa vlastného uváženia a podliehajú osobitným poplatkom, ktoré obsahuje funkčné vylepšenia, nové funkcionality alebo rozšírenia.

2. Povinnosti spolupráce na strane zákazníka

- 2.1.1 V rozsahu, v akom je to potrebné alebo sa to považuje za vhodné na výkon služieb, je zákazník povinný včas a bezplatne plniť nižšie uvedené povinnosti:
- 2.1.2 Okamžite informovať spoločnosť SHS o akejkoľvek chybe, inej závažnej poruche alebo nesprávnom fungovaní softvéru a poskytnúť potrebné informácie, ako je napríklad číslo zmluvy, úplné meno a adresa zákazníka, podrobný opis problému, popis systému vrátane akýchkoľvek príslušných sériových čísel a dokumentácií; názvy a verzie všetkých operačných systémov, sietí a softvérového vybavenia fungujúceho spolu so softvérom.
- 2.1.3 Poskytovať technické výrobné zdroje a materiály (napr. elektrinu, telefón a internet);
- 2.1.4 Stanoviť prevádzkové podmienky a požiadavky na infraštruktúru potrebné pre zamýšľaný výkon služieb;
- 2.1.5 Zriadiť a udržiavať také postupy obnovy a uchovávaní údajov, aké zákazník považuje za potrebné pri udeľovaní prístupu k systému (vrátane vzdialeného prístupu) pre spoločnosť SHS;
- 2.1.6 Zálohovať všetky svoje údaje a softvér pred opravami alebo poruchami ovplyvňujúcimi komponenty ukladania údajov a podľa potreby načítať údaje.

- 2.1.7 Uchovávať akýkoľvek hardvér poskytovaný zákazníkom alebo tretími stranami, ktorý je súčasťou systému, v takom technickom stave, aby bola zabezpečená primeraná veľkosť a kapacita hardvéru s cieľom slúžiť ako systém pre príslušný softvér, berúc do úvahy jeho požiadavky na ukladanie a spracovanie.
- 2.1.8 Inštalovať nasledujúce vydania softvéru na účely bezpečnosti a služieb, ak to vyžaduje SHS;
- 2.1.9 Uľahčiť a umožniť inštaláciu nasledujúcich verzií softvéru na účely bezpečnosti a služieb, ktoré si vyžadujú inštaláciu zamestnancami alebo partnermi spoločnosti SHS;
- 2.1.10 Poskytovať spoločnosti SHS úplný, voľný a bezpečný prístup k svojim zariadeniam, aby si splnila svoje povinnosti. Zákazník súhlasí, že bude SHS bezodkladne informovať, ak sa dozvie o akýchkoľvek nebezpečných podmienkach alebo materiáloch, ktorým môžu byť pracovníci SHS vystavení v prípade ktoréhokoľvek z jeho zariadení.

3. Osobitné poplatky

- 3.1.1 Podpora sa bude poskytovať na diaľku. Ak sa podpora z technických alebo iných dôvodov musí vykonať na mieste, zákazník uhradí spoločnosti SHS všetky ďalšie vzniknuté náklady (napr. cestovné výdavky) v zmysle fakturácie spoločnosti SHS.
- 3.1.2 Pokiaľ nie je výslovne dohodnuté inak, zmluva vylučuje práce, nasledujúce vydania softvéru a výdavky potrebné na opravu, úpravu alebo resetovanie softvéru v dôsledku:
- 3.1.3 Chýb a porúch spôsobených zákazníkom alebo inou osobou, ktorá nie je výslovne oprávnená spoločnosťou SHS vykonávať podporu alebo iné druhy služieb či opráv v súvislosti so softvérom;
- 3.1.4 Chýb a porúch spôsobených hardvérom, nástrojmi alebo softvérom odlišných od tých, ktoré dodala a schválila spoločnosť SHS, do ktorých bol softvér zabudovaný, kombinované alebo prepojené s ním;
- 3.1.5 Podpory alebo opráv týkajúcich sa používania softvéru zákazníkom spôsobom, ktorý nie je uvedený v príslušnej dokumentácii;
- 3.1.6 Podpory alebo opráv v dôsledku havárie, katastrofy alebo živeľnej pohromy, nehody, zneužitia, zanedbania alebo nedbanlivosti zákazníka, malvéru a útokov tretích strán na IT systémy (napr. útoky hackerov) alebo príčin z externého prostredia softvéru vrátane, ale nie výlučne poruchovej alebo chybné elektrickej energie alebo klimatizácie alebo z akýchkoľvek iných príčin mimo bežného použitia;
- 3.1.7 Neautorizovaných zmien, modifikácií alebo úprav softvéru;
- 3.1.8 Zmien právnych a regulačných požiadaviek, platných zákonov a iných predpisov a technických noriem, ktoré nie sú v platnosti ku dňu účinnosti.

4. Reakčný čas

Akýkoľvek reakčný čas medzi správou o poruche prichádzajúcou do servisného strediska SHS a začiatkom poskytnutia služby je definovaný v zmluve resp. objednávkovom formulári a začne sa počítať, až keď CCC dostane oznámenie o chybe.

5. Neautorizované úpravy

Zákazník nesmie upravovať ani povoliť iným neoprávneným tretím stranám upravovať softvér bez predchádzajúceho písomného súhlasu spoločnosti SHS počas platnosti tejto zmluvy. V prípade neoprávnených úprav má spoločnosť SHS, okrem akýchkoľvek iných práv podľa tejto zmluvy alebo platných zákonov, právo (i) odstrániť neoprávnené úpravy, a/alebo (ii) pokračovať v podpore softvéru za podmienok, ktoré sa majú dohodnúť za predpokladu, že príslušná softvérová súčasť už nepodlieha povinnosti podpory spoločnosti SHS, alebo (iii) ukončiť plán starostlivosti o IT.

6. Licencia

- 6.1 Nič v tejto zmluve nijako neudeľuje zákazníkovi žiadne práva ani licencie vo vzťahu k servisnému softvéru. Takýto servisný softvér je a zostáva vlastníctvom spoločnosti Siemens / SHS alebo jej dodávateľa.
- 6.2 Zákazník udeľuje SHS všetky práva a vlastnícke nároky na návrhy a ďalšie informácie obsiahnuté v akejkoľvek spätnej väzbe týkajúcej sa produktov a služieb SHS poskytnutej z jeho strany. Spoločnosť SHS môže takéto informácie alebo spätnú väzbu použiť podľa vlastného uváženia.
- 6.3 Zákazník udeľuje spoločnosti SHS nevýhradné, bezplatné, neodvolateľné, neobmedzené, prevoditeľné právo používať technické údaje zhromaždené na mieste na ľubovoľné účely, napr. na zlepšenie a vývoj produktov a/alebo služieb spoločnosti SHS.

7. Obmedzená podpora zastaraných verzií softvéru

Spoločnosť SHS bude poskytovať podporu výlučne pre softvér a nie pre predchádzajúce verzie softvéru, s jedinou výnimkou nasledujúcich verzií súvisiacich s bezpečnosťou, ktoré spoločnosť SHS poskytne na požiadanie.

8. Podmienky postúpenia

- 8.1 V prípade softvéru tretích strán sa uplatňujú podmienky uvedené v zmluve resp. objednávkovom formulári vo vzťahu ku komponentom softvéru tretích strán, ktoré majú prednosť pred týmito podmienkami.
- 8.2 Na softvér s otvoreným zdrojovým kódom sa vzťahujú platné licenčné podmienky pre otvorený zdrojový kód uvedené v zmluve resp. objednávkovom formulári a/alebo v súbore obsahujúcom otvorený zdrojový kód, ktoré majú prednosť pred týmito podmienkami.
- 8.3 Zákazník splnomocňuje spoločnosť SHS, jej pridružené spoločnosti alebo vývojových partnerov, aby v jeho mene prijali podmienky

Osobitné podmienky pre plán starostlivosti o IT

licenčnej zmluvy tretej strany pre koncového používateľa požadovanej počas tejto zmluvy na poskytovanie služieb. Zákazníkovi bude poskytnutá kópia tejto licenčnej zmluvy koncového používateľa.