

## Ogólne Warunki Pomocy Technicznej - 00-00-03200-00

### §1. Wprowadzenie i definicje

- Ogólne Warunki Pomocy Technicznej (dalej: **OWPT**) określają zasady świadczenia usług pomocy technicznej oraz zakresy odpowiedzialności i zobowiązań umownych, w zakresie świadczenia usług pomocy przez **Serwis** – firmę Reynolds Medical Diagnostyka Kardiologiczna sp. z o.o., w związku z realizacją zlecenia lub realizacją umowy pomocy technicznej, na rzecz Klienta.
- Przez określenie **Klient**, rozumie się wyłącznie tzw. profesjonalnego użytkownika występującego o pomoc techniczną, niezależnie od jego formy prawnej i organizacyjnej. Serwis nie świadczy usług dla klienta rozumianego jako konsument, zgodnie z definicją Dyrektywy EU 1999/44/WE z 25.05.1999 r. oraz odpowiednich zapisów prawa polskiego.
- OWPT mogą zostać zmienione w całości lub części przez Serwis, w drodze indywidualnych zapisów, np. w wyniku zawarcia umowy handlowej, umowy pomocy technicznej, poprzez indywidualne warunki oferty handlowej lub ekspertyzy technicznej. Zmiany wymagają formy pisemnej.
- OWPT obowiązują od chwili zawarcia umowy lub zlecenia przez klienta czynności pomocy technicznej i nie wymagają osobnego zatwierdzenia.
- Serwis zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian do OWPT w dowolnym momencie, z tym że warunki te nie będą zmienione dla wcześniej rozpoczętych czynności i przyjętych do realizacji zleceń oraz umów.
- Funkcjonalność** - zespół funkcji, procesów i właściwości określonych przez wskazaną specyfikację oraz instrukcję użycia produktu.
- Funkcja medyczna** - działanie określone poprzez przeznaczenie wyrobu medycznego opisane w jego instrukcji użycia i związana z funkcją pomiarową.
- System** - system teleinformatyczny, nie będący systemem operacyjnym urządzenia komputerowego, realizujący określoną Funkcjonalność wspomagającą, uzupełniającą lub niezwiązaną z wykonywaniem Aplikacji medycznej.
- Aplikacja medyczna** - zestaw złożony z wyrobów medycznych, w tym elektrycznych urządzeń medycznych i oprogramowania, realizujący określone Funkcje medyczne.
- Instalacja** - osadzenie wskazanej wersji Systemu lub Aplikacji medycznej w określonej lokalizacji lub w ramach Infrastruktury sieciowej, zapewniające realizowanie Funkcjonalności lub Funkcji medycznej.
- Infrastruktura sieciowa** - wszystkie aktywne i nieaktywne elementy zapewniające fizyczną i logiczną organizację połączeń sieciowych oraz protokołów komunikacyjnych i organizację logiczną komunikacji elektronicznej.
- Zdalny dostęp** - bezpośredni dostęp do prywatnej Infrastruktury sieciowej, Systemów oraz Aplikacji medycznych, a także systemów operacyjnych, realizowany poprzez publiczną infrastrukturę sieciową lub inne środki łączności teleinformatycznej.
- Uszkodzenie** - nieprawidłowe działanie całości lub części Systemu lub Aplikacji medycznej, spowodowane zniszczeniem jego elementu lub zespołu elementów.
- Uszkodzenie złożone** - zbiór Uszkodzeń wzajemnie powiązanych, dla których stan uszkodzenia jednego z elementów może wpływać na nieprawidłowe funkcjonowanie elementów pozostałych.
- Awaria** - Uszkodzenie lub Uszkodzenia uniemożliwiające realizację Funkcji medycznych oraz Funkcjonalności w całości.
- Błąd** - niezgodne z założeniem funkcjonowanie Systemu lub Aplikacji medycznej, nie związane ze stanem Uszkodzenia.
- Problem techniczny** - pojedyncze zdefiniowane zagadnienie, związane z realizowaniem Funkcjonalności lub Funkcji medycznej i nie będące Uszkodzeniem.
- Rozwiązanie** - instrukcje możliwe do wykonania przez Klienta, zapewniające powtarzalne i pożądane działanie Funkcjonalności lub Funkcji medycznej, lub zapewniające wynik działania zbliżony lub alternatywny do pożądanego w akceptowalnym zakresie.
- Aktualizacja** - zmiana wersji Systemu lub Aplikacji medycznej w ramach istniejącej Instalacji bez zmiany Funkcjonalności.
- Modernizacja** - zmiana Systemu lub Aplikacji medycznej w ramach istniejącej Instalacji, związana ze zmianą Funkcjonalności.
- Rozbudowa** - zmiana Systemu lub Aplikacji medycznej w ramach istniejącej Instalacji związana ze zmianą w zakresie Funkcji medycznej.
- Utrzymanie działania** - czynności związane z obsługą prawidłowo działających Systemu lub Aplikacji medycznej, mające na celu zapewnienie ciągłości pracy poprzez nadzorowanie, czynności prewencyjne lub modyfikację ustawień.
- Operator** - osoba pracująca z Systemem lub Aplikacją medyczną w momencie wystąpienia Uszkodzenia, Awarii lub Błędu.
- Dane** - dane zgromadzone w Systemie lub Aplikacji medycznej, w związku z jej działaniem zgodnie z przeznaczeniem.
- Dane kliniczne** - Dane znajdujące się w Systemie lub Aplikacji medycznej, które są przetwarzane przez Aplikację medyczną zgodnie z jej Funkcją medyczną, z wyłączeniem Danych osobowych pacjentów oraz Danych opisujących badania i raporty.
- Próbka danych** - jakiegokolwiek Dane pobrane z Systemu lub Aplikacji medycznej w celu realizacji zgłoszenia.

### §2. Zakres pomocy technicznej

- Serwis realizuje pomoc techniczną na warunkach zawartych w OWPT, w zakresie określenia Rozwiązania Problemu technicznego, Utrzymania działania, Aktualizacji, Modernizacji i Rozbudowy.
- Pomoc techniczna świadczona w ramach OWPT nie dotyczy zgłoszeń realizowanych w ramach rękojmi lub gwarancji na System lub Aplikację medyczną.

3. Serwis nie realizuje pomocy technicznej dotyczącej systemów operacyjnych i Infrastruktury sieciowej, ani pozostałych typowych elementów ogólnego przeznaczenia, wchodzących w skład Instalacji. Elementy takie objęte są pomocą techniczną tylko w zakresie bezpośrednio związanym i niezbędnym dla realizacji Funkcjonalności lub Funkcji medycznej, i tylko jeżeli zostały włączone do Instalacji przez Serwis jako jej integralna część i są wykorzystywane wyłącznie w celu osiągnięcia Funkcjonalności lub Funkcji medycznej.
4. Serwis może rozdzielić zgłoszenie Klienta na niezależne Problemy techniczne lub działania.
5. Zgłoszenia Problemów technicznych posiadających udokumentowane rozwiązanie, mogą zostać przekazane do realizacji w trybie serwisu i zgodnie z obowiązującym regulaminem pracy serwisu.
6. Serwis w ramach pomocy technicznej realizuje szkolenia i doszkolenia w zakresie Funkcjonalności i wykonywania Funkcji medycznej.
7. Serwis udostępnia Klientom biuletyny techniczne oraz inne informacje związane z Funkcjonalnością oraz Funkcją medyczną

### **§3. Zgłoszenia**

1. Serwis przyjmuje do realizacji zgłoszenia Problemów technicznych zawierające rozsądnie kompletny opis okoliczności wystąpienia problemu, a także dane kontaktowe Operatora oraz Klienta.
2. Serwis realizuje w pierwszej kolejności zgłoszenia od zarejestrowanych Klientów lub w związku z odpłatną umową o świadczenie pomocy technicznej.
3. Serwis może uzależnić realizację zgłoszenia od upoważnienia do dostępu do Systemu lub Aplikacji medycznej w Instalacji Klienta, w tym od udostępnienia przez Klienta wymaganych do realizacji informacji technicznych i uprawnień dostępu dotyczących Instalacji.
4. Zgłoszenia odpłatne związane z szacunkowym kosztem realizacji przekraczającym 1000 zł brutto, a także zgłoszenia związane z odpłatnym dojazdem do Klienta, wykonywane są po otrzymaniu akceptacji tych kosztów. Serwis zastrzega możliwość nie przystąpienia do realizacji zgłoszenia lub do odstąpienia od realizacji, jeżeli ujawnione zostaną zaległości płatnicze Klienta w stosunku do Serwisu lub zgłoszenie zawiera dane nieprawdziwe albo niewystarczające do prawidłowego rozliczenia finansowego.

### **§4. Pomoc telefoniczna**

1. Serwis udziela nieodpłatnej pomocy telefonicznej tylko Klientom posiadającym umowę na świadczenie pomocy technicznej lub zarejestrowanym Klientom przez okres obowiązywania Pomocy podstawowej określonej w par. 9.
2. Zgłoszenie telefoniczne przyjmowane do realizacji odpłatnej wymaga potwierdzenia pisemnego.
3. Zakres pomocy telefonicznej ograniczony jest do dostarczenia Klientowi informacji niezbędnej do diagnostyki lub rozwiązania Problemu technicznego, z wyłączeniem informacji zawartych w instrukcji użycia przekazanej Klientowi.

### **§5. Priorytet zgłoszenia**

1. Serwis określa priorytet zgłoszenia, kierując się stopniem unieruchomienia Systemu lub Aplikacji medycznej Klienta.
2. Priorytet „0” odpowiada sytuacji Awarii i jest realizowany w pierwszej kolejności w trybie pilnym.
3. Priorytet „1” odpowiada sytuacji Błędu istotnie utrudniającego pracę Klienta. Zgłoszenia z tym priorytetem realizowane są w pierwszym możliwym terminie.
4. Priorytet „2” odpowiada sytuacji Błędu nie wpływającego na zasadniczą Funkcjonalność. Zgłoszenia z tym priorytetem realizowane są w sposób planowy zależnie od możliwości Serwisu.
5. Priorytet nie jest przydzielany pozostałym zgłoszeniom nie związanym z Awarią lub Błędem. Serwis będzie realizował te zgłoszenia zależnie od możliwości.
6. Zgłoszenia z priorytetem „2”, a także nie objęte priorytetem, wymagające modyfikacji Funkcjonalności, przyjmowane są do realizacji bez gwarancji ich wykonania, jeżeli modyfikacje w wymaganym zakresie mogą zostać zrealizowane jedynie przez wytwórcę Systemu lub Aplikacji medycznej.
7. Serwis może zmienić określenie priorytetu w trakcie realizacji zgłoszenia, w związku ze zmianą okoliczności zgłoszenia lub w wyniku podzielenia zgłoszenia na osobne Problemy techniczne.

### **§6. Dane**

1. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za niezabezpieczone i/lub utracone Dane Klienta, znajdujące się na udostępnianych w związku ze zgłoszeniem, Systemach i Aplikacjach medycznych.
2. Serwis może przerwać realizację zgłoszenia, jeżeli w wyniku bezpośredniej oceny niemożliwej do przeprowadzenia wcześniej, stwierdzona zostanie nierozsądnie duża ilość Danych do zabezpieczenia lub stwierdzone zostanie naruszenie integralności Danych Klienta, uniemożliwiające praktyczną realizację zlecenia i nie związane z ujawnieniem się Błędu Systemu lub Aplikacji medycznej. Serwis stosuje kryterium proporcjonalności czasu zaangażowania w zabezpieczenie Danych do priorytetu zgłoszenia.
3. Serwis nie realizuje usług odzysku Danych w ramach pomocy technicznej. Serwis może zająć się organizacją odzysku Danych, jedynie na podstawie osobnego zlecenia Klienta.

### **§7. Dostęp do Instalacji i Danych**

1. Serwis realizuje zgłoszenia wymagające dostępu do Instalacji wyłącznie na podstawie pisemnego upoważnienia Klienta, określającego zakres dostępu do Danych oraz czas ważności upoważnienia.
2. Serwis nie przetwarza Danych znajdujących się w Instalacji, z wyjątkiem czynności niezbędnych w ramach realizowanego zlecenia Klienta.
3. Serwis prowadzi wewnętrzną ewidencję osób upoważnionych do dostępu do Danych.
4. Pomoc techniczna realizowana jest w pierwszej kolejności poprzez Zdalny dostęp.
5. Serwis nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w realizacji zgłoszeń, w tym zgłoszeń priorytetowych, w sytuacji braku Zdalnego dostępu, z przyczyn leżących po stronie Infrastruktury sieciowej Klienta, braku pełnej informacji od Klienta niezbędnej do praktycznego

realizowania Zdanego dostępu lub innych problemów z publiczną Infrastrukturą sieciową, jeżeli jest ona niezbędna do zrealizowania Zdanego dostępu.

#### **§8. Aktualizacje**

1. Realizacja zgłoszenia problemu technicznego może zostać uzależniona od wykonania Aktualizacji Systemu lub Aplikacji medycznej. Serwis określi zakres czynności i warunki odpłatności wykonania Aktualizacji wraz z uzasadnieniem celowości Aktualizacji.
2. Aktualizacje wskazane przez wytwórcę jako krytyczne dla prawidłowego działania Systemu lub Aplikacji medycznej, dostarczane są Klientowi nieodpłatnie. Dostarczenie oznacza udostępnienie Klientowi kodu instalacyjnego.
3. Aktualizacje określone przez wytwórcę jako krytyczne, dostarczane są przez Serwis jak zgłoszenia z priorytetem „2”. Pozostałe Aktualizacje wykonywane są jak zgłoszenia bez priorytetu.
4. Zlecenie Aktualizacji rozumiane jest jak zgłoszenie problemu technicznego.

#### **§9. Pomoc początkowa**

1. Serwis świadczy nieodpłatną pomoc techniczną, w związku z wykonaną Instalacją Systemu lub Aplikacji medycznej, określaną jako Pomoc początkowa.
2. Pomoc początkowa świadczona jest przez okres 6-ciu miesięcy od przekazania Instalacji do użytkowania.
3. Zgłoszenia w ramach Pomocy początkowej traktowane są jak pozostałe zgłoszenia problemów technicznych.
4. Klientowi przysługują 2 nieodpłatne szkolenia dla każdej Instalacji, każde dla do 3 osób dla Aplikacji medycznej i do 5 osób dla Systemu.
5. Dojazd Serwisu w związku ze szkoleniem w ramach Pomocy podstawowej jest nieodpłatny.

#### **§10. Warunki wykonania zgłoszeń**

1. Serwis może rozszerzyć przyjęte zlecenie o czynności dodatkowe nie ujęte w zgłoszeniu Klienta, jeżeli związane są one z charakterem zgłoszenia, wynikają z podziału na osobne Problemy techniczne, związane są z wymogami bezpieczeństwa użytkowania lub zachowaniem integralności Danych.
2. Opieką techniczną nie objęte są, wprowadzone przez Klienta samodzielnie modyfikacje Instalacji, Aktualizacje, Modernizacje i Rozbudowy, w tym w szczególności: aktualizacje systemu operacyjnego, instalacje dodatkowego oprogramowania, instalacje i skutki działania programów zabezpieczających oraz powstałe w wyniku obecności wirusów i innego szkodliwego oprogramowania, a także konfiguracje i ograniczenia w zakresie działania Infrastruktury sieciowej wprowadzane po uruchomieniu Instalacji. Aktualizacje systemu operacyjnego dystrybuowane jako krytyczne lub niezbędne bezpośrednio przez wytwórcę systemu operacyjnego są wyłączone z niniejszego ograniczenia.
3. Nieodpłatna opieka techniczna nie obejmuje zgłoszeń związanych ze skutkami świadomej ingerencji Klienta i osób z nim związanych (administratorów, Operatorów itp.), w ustawienia i konfiguracje.
4. Dni ustawowo wolne od pracy nie wliczają się do czasu realizacji zgłoszenia ani czasów określonych jako czas reakcji lub podjęcia czynności w ramach zgłoszenia.
5. Rozliczenie zgłoszenia następuje na podstawie cennika obowiązującego w momencie przyjęcia zgłoszenia do realizacji przez Serwis lub na podstawie indywidualnej wyceny lub umowy.
6. W przypadku odstąpienia od realizacji zgłoszenia z winy Klienta, Serwis zastrzega sobie prawo do rozliczenia kosztów poniesionych w związku ze zgłoszeniem.

#### **§11. Płatność**

1. Płatność wykonywana jest przelewem bankowym, według instrukcji podanych na fakturze lub innym dokumencie związanym z rozliczeniem zgłoszenia, na koszt Klienta.
2. Jeżeli nie zapisano inaczej, termin płatności określony jest jako do 14 dni kalendarzowych od dnia realizacji usługi.
3. Za datę płatności przyjmuje się datę pojawienia się środków na koncie Serwisu, w wysokości zgodnej z kwotą do zapłaty podanej w rozliczeniu.

#### **§12. Tajemnica handlowa**

1. Indywidualne zapisy oferty serwisowej, ekspertyzy technicznej oraz raportu serwisowego, w tym informacje cenowe, stanowią tajemnicę handlową w zakresie dopuszczonym przez prawo.

#### **§13. Ochrona danych osobowych**

1. Serwis przetwarza dane osobowe wyłącznie na podstawie osobnej umowy powierzenia danych osobowych. Powierzenie danych osobowych wymaga formy pisemnej.
2. Serwis wykonuje czynności w zakresie przetwarzania danych osobowych Klienta zgodnie z posiadaną Polityką Bezpieczeństwa Powierzonych Danych dostępną na żądanie oraz na [www.reymed.pl](http://www.reymed.pl).
3. Serwis wskazuje osoby upoważnione do przetwarzania powierzonych przez Klienta danych osobowych.
4. W przypadku konieczności pobrania Próbkę danych z Instalacji, w związku z realizacją zgłoszenia, Serwis zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia z tej Próbkę danych wszelkich danych osobowych oraz identyfikujących Klienta, z wyjątkiem sytuacji kiedy zgłoszenie dotyczy Problemu technicznego związanego z właściwościami danych osobowych. Pobrane próbki danych zostaną przez Serwis oznaczone anonimowymi opisami, a w przypadku potrzeby identyfikacji pobranych danych z oryginałem Danych Klienta, powiązanie takie będzie przechowywane osobno od Próbkę danych. Po zakończeniu realizacji zgłoszenia, powiązania Próbkę danych z oryginałem będą trwale usuwane.

5. Serwis może przetwarzać powierzone Dane zwarte w Aplikacji medycznej, w tym dane osobowe, w związku z wykonywaniem obowiązków wynikających z ustawy o wyrobach medycznych, w szczególności w związku z badaniem i zapobieganiem incydentom medycznych.
6. Serwis przechowuje informacje o wykonywanych zgłoszeniach technicznych przez okres co najmniej jak wynika to odpowiednich przepisów prawa.
7. Brak umowy powierzenia danych osobowych przez Klienta stanowi podstawę do odstąpienia przez Serwis od realizacji zgłoszenia z winy Klienta.

#### **§14. Prawa własności i zachowanie tajemnicy**

1. Indywidualne zapisy oferty serwisowej, ekspertyzy technicznej oraz raportu serwisowego, w tym informacje cenowe, stanowią tajemnicę handlową w zakresie dopuszczonym przez prawo.
2. Serwis nie udziela zgody na rozpowszechnianie i powielanie materiałów i dokumentacji dostarczonych w związku z realizacją zgłoszenia ani na kopiowanie nośników z kodem instalacyjnym oprogramowania, z wyjątkiem kopii wykonywanych dla zabezpieczenia przed utratą i na własny użytek Klienta.
3. Serwis, stosownie do otrzymanych pełnomocnictw od wytwórcy, przekazuje Klientowi licencje na oprogramowanie wchodzące w skład Systemu i Aplikacji medycznej, bez prawa dalszego przekazywania lub powielania.
4. Serwis ma prawo odstąpić od realizacji zgłoszeń oraz umów pomocy technicznej, w związku ze stwierdzeniem naruszenia własności licencji, stwierdzeniem powielania lub rozpowszechniania innych informacji przekazanych w ramach zgłoszenia, na które to działania Serwis nie wyraził osobnej zgody. Odstąpienie od umowy nie ogranicza prawa do dochodzenia odszkodowania związanego z naruszeniem tajemnicy handlowej, naruszeniem marki lub znaku towarowego, zgodnie z obowiązującym prawem.

Niniejsze OWPT obowiązują od dnia 1 czerwca 2016 r. do odwołania.

**[KONIEC] - 00-00-03200-00**