

# Geschäftsbedingungen für Software Support

(Version: 01.12.2025)

Diese Geschäftsbedingungen für Software Support regeln die Erbringung von Wartungs- und Update/Upgrade-Leistungen für Software von Siemens Healthineers (ausgenommen Software as a Service) in Ergänzung zu (i) dem Vertragsformular und (ii) den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (zusammen in diesem Dokument: "Geschäftsbedingungen"). Diese Geschäftsbedingungen für Software Support sind als Ergänzung zu den Geschäftsbedingungen zu verstehen und haben im Falle eines Widerspruchs Vorrang.

## 0. Definitionen

Zusätzlich zu den Definitionen in den Geschäftsbedingungen gelten die folgenden Definitionen:

- 0.1. "Customer Care Center" oder "CCC" ist die Siemens Healthineers-Einrichtung, die während der Principal Coverage Period Problemerkennung, Problemerkennung und -nachverfolgung sowie beratende Unterstützung bietet; das CCC kann auf einen bestimmten Geschäftsbereich oder ein bestimmtes Produkt von Siemens Healthineers bezogen sein.
- 0.2. "Dienstleistungsvertrag" ist der Teil des Vertrags, der sich auf die Dienstleistungen bezieht.
- 0.3. "Nachfolgende Software-Releases" bedeutet Updates, Hotfixes oder Upgrades.
- 0.4. "Regelarbeitszeit" ist der Zeitraum, in dem Siemens Healthineers die Dienstleistungen, wie im Vertragsformular bestimmt, erbringt, wobei gesetzliche Feiertage im Vertragsgebiet nicht umfasst sind.
- 0.5. "Reaktionszeit" sind die Reaktionszeiten, die in der Eskalations- und Reaktionszeitbeschreibung der Dokumentation festgelegt sind.
- 0.6. "System" ist die IT-Umgebung des Kunden (einschließlich der virtuellen IT-Umgebung), die nicht im Rahmen dieses Dienstleistungsvertrags gewartet wird und in die die Software eingebettet ist, auf der sie installiert ist und/oder auf die sie angewendet wird oder die eine Schnittstelle zur Software aufweist, d. h. die wesentliche Grundlage für die Ausführung und den Betrieb der Software.
- 0.7. "teamplay Fleet" ist ein Online-Serviceportal und/oder eine App für die Hardware-Geräteverwaltung von Siemens Healthineers.
- 0.8. "Vertragsgebiet" ist das Land/Bundesland, in dem Siemens Healthineers ihren Sitz hat oder jedes andere Land oder Gebiet, wie im Vertragsformular angegeben.

## 1. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1.1. Soweit dies für die Erfüllung der Dienstleistungen erforderlich oder zweckmäßig ist, hat der Kunde die folgenden Verpflichtungen fristgerecht und unentgeltlich zu erfüllen:
  - 1.1.1. Unverzügliche Anzeige von Mängeln gegenüber Siemens Healthineers und Zurverfügungstellung der erforderlichen Informationen wie der Vertragsnummer, des vollständigen Namens und der Adresse des Kunden, einer detaillierten Beschreibung des Problems, einer Beschreibung der Software und des Systems (einschließlich der jeweiligen Seriennummer) und der Namen und Versionen aller Betriebssysteme, Netzwerke und sonstiger Software, die mit der Software ausgeführt werden,
    - 1.1.2. Bereitstellung von technischen Produktionsmitteln und -materialien (z. B. Elektrizität, Telefon und Internet),
    - 1.1.3. Festlegung der Betriebsbedingungen und Infrastrukturanforderungen, die für die beabsichtigte Durchführung der Dienstleistungen erforderlich sind,
    - 1.1.4. Einrichtung und Aufrechterhaltung solcher Wiederherstellungs- und Datenaufbewahrungsverfahren, die der Kunde für notwendig erachtet, wenn der Kunde Siemens Healthineers Zugriff (einschließlich Remote-Zugriff) auf das System, Hardware oder Software gewährt,

- 1.1.5. Einrichtung und Aufrechterhaltung eines Systems zur Datensicherung und -wiederherstellung, das sicherstellt, dass im Falle von Mängeln regelmäßige Sicherungskopien der Kundendaten verfügbar sind,
  - 1.1.6. Halten des Systems und aller Teile davon auf dem aktuellsten Stand der Technik, deren Aktualisierung und Sicherung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Sicherstellung, dass relevante Software-Patches unverzüglich eingespielt werden, dass die Hardware angemessen dimensioniert ist und die Kapazität hat, um alle Speicheranforderungen der Software zu erfüllen, und dass die Passwortsicherheit gemäß anerkannter Industriestandards gewährleistet ist,
  - 1.1.7. Befolgung aller von Siemens Healthineers herausgegebenen Dokumente, die über teamplay Fleet oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle regelmäßig in teamplay Fleet veröffentlichten Schwachstellenbewertungen und Sicherheitshinweise, in der jeweils gültigen Fassung, soweit sie sich auf Software beziehen,
  - 1.1.8. Installation oder, soweit erforderlich, Erleichterung der Installation nachfolgender Software-Releases, die von Siemens Healthineers-Mitarbeitern oder Siemens Healthineers-Partnern aus Sicherheitsgründen und/oder zu anderen Zwecken als Teil der Dienstleistungen benötigt werden,
  - 1.1.9. Gewährung eines vollständigen, freien und sicheren Zugangs zu den Einrichtungen des Kunden an Siemens Healthineers zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen, wobei sich der Kunde verpflichtet, Siemens Healthineers unverzüglich zu benachrichtigen, wenn der Kunde Kenntnis von unsicheren Bedingungen oder gefährlichen Stoffen erlangt, denen das Personal von Siemens Healthineers in einer seiner Einrichtungen ausgesetzt sein könnte,
  - 1.1.10. Durchführung regelmäßiger Wartungsarbeiten, wie sie in dem mit der Software mitgelieferten Administrationshandbuch für Systemadministratoren beschrieben sind und
  - 1.1.11. Sicherstellung, dass alle Mitarbeiter, die mit der Software und/oder dem System arbeiten, in allen Aspekten der Software oder des Systems, einschließlich Sicherheit, angemessen geschult sind.
- ## 2. Gesondertes Entgelt
- 2.1. Siemens Healthineers erbringt die vereinbarten Dienstleistungen während der Regelarbeitszeit. Verlangt der Kunde, dass Siemens Healthineers Dienstleistungen außerhalb der vereinbarten Regelarbeitszeit erbringt, werden diese Dienstleistungen zu den dann gültigen Konditionen von Siemens Healthineers gesondert berechnet.
  - 2.2. Ungeachtet von Ziffer 5 kann Siemens Healthineers auf Wunsch des Kunden nach eigenem Ermessen entscheiden, eine ältere Version der Software (als die in Ziffer 5 (i) und (ii) beschriebenen Versionen) zu unterstützen. Eine solche Unterstützung ist im Einzelfall schriftlich zwischen den Vertragspartnern zu vereinbaren und kann dem Kunden von Siemens Healthineers zusätzlich in Rechnung gestellt werden.
  - 2.3. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, schließt dieser Dienstleistungsvertrag Arbeitsleistungen, Nachfolgende Software-Releases und Kosten aus, die für die Reparatur, Anpassung oder das Zurücksetzen der Software notwendig sind aufgrund von:

- 2.3.1. Mängeln, die durch den Kunden oder eine andere Person verursacht wurden, die nicht ausdrücklich von Siemens Healthineers autorisiert wurde, Dienstleistungen oder andere Arten von Leistungen oder Reparaturen in Bezug auf die Software durchzuführen,
- 2.3.2. Mängeln, die auf Hardware, Tools oder Software zurückzuführen sind, die nicht von Siemens Healthineers geliefert oder freigegeben wurden und die in die Software integriert oder mit ihr kombiniert wurden oder mit ihr über Schnittstellen in Verbindung stehen,
- 2.3.3. Dienstleistungen oder Reparaturen für die Nutzung der Software durch den Kunden in einer Weise, die in der jeweiligen Nutzerdokumentation nicht vorgesehen ist,
- 2.3.4. Dienstleistungen oder Reparaturen infolge von Unglücksfällen, Katastrophen oder Naturkatastrophen, Unfällen, Missbrauch, Versäumnissen oder Fahrlässigkeit des Kunden, Schadssoftware und Angriffen auf IT-Systeme durch Dritte (z. B. Hackerangriffe) oder Ursachen, die außerhalb der Software liegen, wie z. B. ausgefallene oder fehlerhafte Stromversorgung oder Klimaanlagen, oder andere Ursachen als die gewöhnliche Nutzung,
- 2.3.5. Nicht autorisierte Änderungen, Modifikationen oder Veränderungen an der Software,
- 2.3.6. Änderungen der gesetzlichen und regulatorischen Anforderungen, des anwendbaren Rechts und anderer Vorschriften und technischer Normen, die bei Inkrafttreten nicht bestanden.

### **3. Reaktionszeit**

Die Reaktionszeit zwischen dem eingehenden Fehlerbericht im Servicecenter von Siemens Healthineers und dem Beginn der Dienstleistung wird in der Spezifikation definiert und beginnt erst zu laufen, wenn die Meldung des Fehlers beim CCC eingegangen ist.

### **4. Nicht autorisierte Änderungen**

Der Kunde darf die Software während der Laufzeit dieses Dienstleistungsvertrages ohne vorherige schriftliche Zustimmung von Siemens Healthineers nicht ändern oder anderen unbefugten Dritten gestatten, die Software zu ändern. Im Falle nicht autorisierter Änderungen hat Siemens Healthineers (neben allen anderen Rechten, die Siemens Healthineers nach diesem Dienstleistungsvertrag oder nach geltendem Recht zustehen) das Recht, (i) nicht autorisierte Änderungen zu entfernen und/oder (ii) die Dienstleistung für die Software unter zu verhandelnden Bedingungen fortzusetzen, sofern die betreffende Softwarekomponente nicht mehr den Dienstleistungsverpflichtungen von Siemens Healthineers unterliegt, oder (iii) diesen Dienstleistungsvertrag zu kündigen.

### **5. Begrenzte Unterstützung veralteter Software-Versionen**

Vorbehaltlich Ziffer 2.2 ist Siemens Healthineers ausschließlich zur Unterstützung folgender Software-Versionen verpflichtet:

- (i) der jeweils aktuellen Version der Software und
- (ii) der Version, die der jeweils aktuellen Version der Software gemäß Unterabsatz (i) unmittelbar vorausgeht.

### **6. Remote-Services**

Um die von diesem Dienstleistungsvertrag erfassten Dienstleistungen erbringen zu können, muss Siemens Healthineers über die Remote-Verbindung auf bestimmte Informationen der Software zugreifen, insbesondere auf Asset- und Konfigurationsdaten, Nutzungsdaten und technische Statusinformationen.