

Service- und Support Geschäftsbedingungen

(Version: 01.12.2025)

Diese Service- und Support Geschäftsbedingungen regeln die Erbringung von Wartungsdienstleistungen für Hardware in Ergänzung zu (i) dem Vertragsformular und (ii) den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Ergänzenden Allgemeinen Bedingungen (zusammen in diesem Dokument: "Geschäftsbedingungen"). Diese Service- und Support Geschäftsbedingungen 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. „Dienstleistungsvertrag“ bezeichnet den Teil des Vertrags, der sich auf die Dienstleistungen bezieht.
- 0.2. „Regelarbeitszeit“ ist der Zeitraum, in dem Siemens Healthineers die Dienstleistungen gemäß dem Vertragsformular erbringt, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen im Vertragsgebiet.
- 0.3. „Remote-Services“ bedeutet die Erbringung von Dienstleistungen über eine gesicherte Telekommunikationsverbindung.
- 0.4. „teamplay Fleet“ bezeichnet ein Online-Serviceportal und/oder eine App von Siemens Healthineers für die Hardware-Geräteverwaltung.
- 0.5. „Vertragsgebiet“ bedeutet das Land/Bundesland von Siemens Healthineers oder ein anderes im Vertragsformular angegebenes Land oder Gebiet.

1. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1.1. Soweit dies für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich oder zweckmäßig ist, hat der Kunde die folgenden Verpflichtungen rechtzeitig und unentgeltlich zu erfüllen:
 - 1.1.1. Bereitstellung von Standortregeln, falls vorhanden und Einweisung,
 - 1.1.2. Erteilung von allgemeinen Informationen über die Dienstleistungen, die Umgebung und die örtlichen Gegebenheiten sowie über die beim Kunden geltenden Sicherheitsvorschriften,
 - 1.1.3. Durchführung der erforderlichen betrieblichen und gesetzlichen Sicherheitsmaßnahmen, Bereitstellung eines sicheren Arbeitsumfeldes, Bereitstellung von (spezieller) Schutzkleidung und -vorrichtungen sowie Gestellung von Sicherheits- oder Begleitpersonal für die Servicetechniker entsprechend den Erfordernissen des Arbeitsschutzes und auf Anforderung von Siemens Healthineers die Gestellung einer aus Gründen der Unfallsicherheit erforderlichen zweiten Person,
 - 1.1.4. Durchführung der Routinepflege der Vertragsleistungen gemäß der Nutzerdokumentation, soweit nicht durch diesen Dienstleistungsvertrag abgedeckt,
 - 1.1.5. Festlegung der Betriebsbedingungen und der infrastrukturellen Anforderungen, die für die beabsichtigte Erbringung der Dienstleistungen erforderlich sind,
 - 1.1.6. Bereitstellung und Anwesenheit von geeignetem Personal bei der Erbringung der Dienstleistungen, das über die erforderliche Erfahrung und das erforderliche Know-how in Bezug auf die Erbringung der Dienstleistungen verfügt, wobei dieses Personal des Kunden in der Lage sein muss, alle notwendigen Entscheidungen in Bezug auf die Dienstleistungen zu treffen und umzusetzen,
 - 1.1.7. Bereitstellung aktueller Unterlagen und Informationen, die für die Leistungserbringung relevant sind (z.B. Unterlagen über die Hardware, die Konfigurationszeichnungen, die Liste der beim Kunden verfügbaren Serviceteile),
 - 1.1.8. Bereitstellung von technischen Produktionsmitteln und Materialien (z.B. Strom, Wasser, Druckluft, Telefon und Internet),

- 1.1.9. Aktuelle Datensicherung einschließlich der gespeicherten Daten und der Systemparameter auf einem geeigneten Datenträger sowie die Bereitstellung einer Kopie des jeweiligen Datenträgers,
- 1.1.10. Durchführung der für den Kunden erforderlichen Datensicherung und ggf. Wiederherstellung der Daten,
- 1.1.11. Einholung von Genehmigungen, Zulassungen, Zustimmungen oder Ermächtigungen bei den zuständigen Behörden, soweit diese nicht ausschließlich von Siemens Healthineers einzuholen sind,
- 1.1.12. Soweit sie sich auf die Software beziehen, Beachtung aller von Siemens Healthineers herausgegebenen Dokumente, die über teamplay Fleet oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle Schwachstellenbewertungen und Sicherheitshinweise, die regelmäßig in teamplay Fleet veröffentlicht werden, in der jeweils gültigen Fassung und
- 1.1.13. Einrichtung und Aufrechterhaltung von Prozessen zur Wiederherstellung und Aufbewahrung von Daten, die der Kunde für erforderlich hält, wenn er Siemens Healthineers Systemzugang (einschließlich Remote-Zugriff) gewährt.
- 1.2. Auf Verlangen von Siemens Healthineers wird der Kunde Siemens Healthineers im erforderlichen Umfang bei der Problemanalyse unentgeltlich unterstützen. Der Kunde stellt Störungsmeldungen und Fehlermeldungen sowie Daten und Protokolle zur Verfügung, die für die Analyse der Störung geeignet sind.
- 1.3. Der Kunde gestattet Siemens Healthineers, Werkzeuge, die für die Leistungserbringung nicht zwingend erforderlich sind und die Eigentum von Siemens Healthineers oder eines ihrer Lieferanten sind, ohne zusätzliche Kosten in deaktivierter Form vor Ort zu belassen. Der Kunde wird diese Werkzeuge entsprechend den Empfehlungen von Siemens Healthineers lagern und ohne vorherige Zustimmung von Siemens Healthineers weder benutzen noch bewegen.

2. Gesonderte Entgelte

- 2.1. Siemens Healthineers erbringt die vereinbarten Dienstleistungen während der Regelarbeitszeit. Verlangt der Kunde von Siemens Healthineers die Erbringung von Leistungen außerhalb der vereinbarten Regelarbeitszeit, so werden diese Leistungen zu den dann gültigen Tarifen und Bedingungen von Siemens Healthineers gesondert berechnet.
- 2.2. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde oder der Anspruch oder der Schaden von Siemens Healthineers zu vertreten ist, ist Siemens Healthineers keinem der folgenden Fälle haftbar oder verantwortlich für Arbeitsleistungen, Teile oder Kosten für die Reparatur oder das Zurücksetzen von Hardware, die erforderlich sind:
 - 2.2.1. Aufgrund von Feuer, Unfall, Diebstahl, Ausnutzung von IT-Schwachstellen oder durch andere Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle von Siemens Healthineers liegen,
 - 2.2.2. wegen Fehlgebrauch, missbräuchlicher Nutzung, Fahrlässigkeit, unsachgemäßer Anwendung oder Änderung, Unvermögen des Kunden, die Hardware in Übereinstimmung der Herstellerdokumentation zu betreiben oder die empfohlene Betriebsumgebung bereitzustellen und die Betriebsbedingungen einzuhalten oder

- 2.2.3. wegen Nichterfüllung der Verpflichtungen des Kunden im Rahmen dieses Dienstleistungsvertrags, insbesondere nach Ziffer 1.,
 - 2.2.4. Mängel oder Änderungen durch unbefugte Versuche des Kunden oder eines Dritten, die Hardware zu reparieren, zu verlegen, zu warten, zu pflegen, auf sie zuzugreifen oder sie zu modifizieren, oder durch die Anbringung und/oder die Verwendung von Teilen, Geräten oder Software, die nicht von Siemens Healthineers zur Verfügung gestellt wurden, oder von Schnittstellen, die nicht von Siemens Healthineers zur Verfügung gestellt wurden oder von Siemens Healthineers schriftlich für die Verwendung mit der Hardware oder Software genehmigt wurden, defekt sind oder verändert wurden,
 - 2.2.5. Ausfälle aufgrund von Ursachen, die auf nicht von Siemens Healthineers gelieferte Geräte, Teile oder Software zurückzuführen sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Probleme mit dem Netzwerk des Kunden und/oder
 - 2.2.6. Fehler oder Schäden aufgrund von Reparatur- oder Wartungsarbeiten, die vom Kunden oder einem Dritten vor Beginn der Laufzeit dieses Dienstleistungsvertrags durchgeführt wurden.
- 2.3. In der Regel liegt eine wesentliche Vertragspflichtverletzung des Kunden vor, wenn die in Ziffer 2.2.2. bis 2.2.6. genannten Situationen zu einem erheblichen Defekt der Hardware führen.

3. Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Hardware

- 3.1. Zur Erbringung der unter diesen Dienstleistungsvertrag fallenden Dienstleistungen muss Siemens Healthineers über die Remote-Verbindung auf bestimmte Informationen der Hardware zugreifen, insbesondere auf Bestands- und Konfigurationsdaten, Nutzungsdaten und technische Statusinformationen.
- 3.2. Steht die Hardware nicht zum vereinbarten Zeitpunkt vor Ort oder per Remote-Dienst zur Verfügung, können Wartezeiten, die über einen angemessenen Zeitraum hinausgehen, zu den dann geltenden Stundensätzen/Tarifen und Bedingungen von Siemens Healthineers für Einzelbeauftragungen in Rechnung gestellt werden.

4. Nachhaltige Nutzung von Ersatzteilen

Dieser Dienstleistungsvertrag wird auf der Grundlage angeboten, dass Siemens Healthineers ausgetauschte Ersatzteile zum Zwecke der Ursachenanalyse bzw. zur Wiederverwendung nach einer Aufarbeitung verwenden darf. Ausgetauschte Ersatzteile, die aus der Hardware ausgebaut und von Siemens Healthineers zurückgenommen werden, oder für die eine Rücknahme angefordert wurde, gehen daher mit der Rückgabe bzw. sofern zuvor eine Anforderung zur Rücknahme erfolgt, mit dieser in das Eigentum von Siemens Healthineers über. Der Kunde sichert zu, dass er insoweit zur Eigentumsübertragung an Siemens Healthineers berechtigt ist.

5. Für die Wartung verwendete Software

Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er nur Software verwendet, die ihm von Siemens Healthineers oder ihren autorisierten Partnern ordnungsgemäß lizenziert wurde. Jede Software, die nicht ordnungsgemäß von Siemens Healthineers oder ihren autorisierten Partnern lizenziert wurde, stellt „unzulässige Software“ dar. Wenn der Kunde „unzulässige Software“ herunterlädt, installiert und/oder nutzt, kann Siemens Healthineers, zusätzlich zu allen anderen Rechten, die Siemens Healthineers in einem solchen Fall hat, (i) die „unzulässige Software“ entfernen und das System auf Kosten des Kunden zurücksetzen und/oder (ii) diesen Dienstleistungsvertrag kündigen und/oder (iii) Schadensersatz vom Kunden verlangen.

6. Verlängerung der Laufzeit

Sofern im Vertragsformular nichts anderes vereinbart wurde, verlängert sich dieser Dienstleistungsvertrag nach der Mindestvertragslaufzeit automatisch um jeweils 12 Monate, sofern er nicht von einem der Vertragspartner mit einer Frist von 60 Tagen vor Ablauf der Mindestvertragslaufzeit oder der jeweils verlängerten Laufzeit schriftlich gekündigt wird.