

Besondere Bedingungen für eingeschränkte Services nach Ende des Supports (EoS)

(Version: 01.12.2025)

Diese Besonderen Bedingungen für Eingeschränkte Services nach Ende des Supports regeln einen Rahmen für die Erbringung von Wartungs- und Instandhaltungsleistungen für Siemens Healthineers Hardware nach Ende des Supports in Ergänzung zu (i) dem Vertragsformular und (ii) den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (in diesem Dokument zusammen: „Geschäftsbedingungen“). Diese Besonderen Bedingungen für Eingeschränkte Services nach Ende des Supports sind als Ergänzung zu den Geschäftsbedingungen zu verstehen und gehen im Falle eines Widerspruchs vor.

0. Definitionen

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

- 0.1. „Eingeschränkte Services“ bedeutet die Instandsetzung und Vorbeugende Wartung, wie hierin definiert.
- 0.2. „End of Support“ bedeutet eine Ankündigung, dass Siemens Healthineers nicht mehr gewährleisten kann, bestimmte Dienstleistungen, Ersatzteile, eine bestimmte Softwareversion einschließlich etwaiger Sicherheitsupdates, oder eine bestimmte Leistung als Teil oder eine bestimmte Option eines Dienstleistungsvertrags anbieten zu können.
- 0.3. „End of Support-Vertrag“ bezeichnet den vorliegenden Vertrag über die Erbringung Eingeschränkter Services nach Beendigung des Supports.
- 0.4. „End of Support-Vertragsleistungen“ bezeichnet alle Vertragsleistungen, die nicht zu den Eingeschränkten Services gehören.
- 0.5. „Instandsetzung“ bezeichnet die Dienstleistungen und Ersatzteile, die für Reparaturen außerhalb der regelmäßigen Wartung erforderlich sind, damit die Hardware gemäß den Spezifikationen des Originalgeräteherstellers funktioniert. Softwarebezogene Dienstleistungen und Updates sind ausgenommen.
- 0.6. „Vorbeugende Wartung“ bedeutet Inspektionen der Hardware bei Bedarf, einschließlich des Austauschs von Teilen und der Bereitstellung von Ersatzteilen gemäß den Spezifikationen des Originalgeräteherstellers, mit Ausnahme von softwarebezogenen Dienstleistungen und Updates.
- 0.7. „Regelarbeitszeit“ bezeichnet den Zeitraum, in dem Siemens Healthineers die Eingeschränkten Services gemäß dem Vertragsformular erbringt, mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen im Vertragsgebiet.
- 0.8. „teamply Fleet“ ist ein Online-Serviceportal und/oder eine App von Siemens Healthineers für das Geräteparkmanagement.
- 0.9. „Verfügbarkeit“ oder „Uptime“ bedeutet die Fähigkeit der Hardware, für die Behandlung oder Diagnose von Patienten eingesetzt zu werden.
- 0.10. „Vertragsgebiet“ bedeutet das Land, in dem Siemens Healthineers seinen Sitz hat oder jedes andere Land oder Gebiet, wie im Vertragsformular angegeben.

1. Vertragsumfang, Zahlung

- 1.1. Siemens Healthineers erbringt während der Laufzeit dieses End of Support-Vertrags Eingeschränkte Services, ist aber nicht verpflichtet, die End of Support-Vertragsleistungen zu erbringen.
- 1.2. Wenn und soweit Siemens Healthineers noch Ressourcen zur Verfügung stehen, kann Siemens Healthineers dem Kunden im Einzelfall weiterhin End of Support-Vertragsleistungen zur Verfügung stellen. Siemens Healthineers kann in jedem einzelnen Fall einer Anfrage des Kunden nach End of Support-Vertragsleistungen nach eigenem Ermessen entscheiden, ob Siemens Healthineers die Anfrage annimmt. Wenn Siemens Healthineers die Erbringung von End of Support-Vertragsleistungen akzeptiert, unterliegt die Erbringung dieser

End of Support-Vertragsleistungen den Bestimmungen und Bedingungen dieses End of Support-Vertrags.

- 1.3. Siemens Healthineers weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass es zu Situationen kommen kann, in denen die unter diesen End of Support-Vertrag fallende Hardware nicht bis zum Ende der Laufzeit dieses End of Support-Vertrags genutzt werden kann und dass nicht alle erforderlichen Wartungsarbeiten durchgeführt werden können.
- 1.4. Als Gegenleistung für die Erbringung der Eingeschränkten Services zahlt der Kunde an Siemens Healthineers die im Vertragsformular angegebene monatliche Vergütung an Siemens Healthineers.
- 1.5. Vorbehaltlich Ziffer 9.3 wird jede Zahlung gemäß Ziffer 1.4 am letzten Tag des betreffenden Monats fällig und zahlbar.
- 1.6. Die Zahlung für die End of Support-Vertragsleistungen wird gesondert in Rechnung gestellt und erfolgt zusätzlich zur Zahlung gemäß Ziffer 1.4.

2. Gewährleistung, Untersuchungs- und Rügepflicht

- 2.1. Siemens Healthineers gewährleistet, dass die Eingeschränkten Services und ggf. alle End of Support-Vertragsleistungen zum Zeitpunkt der Lieferung oder Erbringung frei von Mängeln sind.
- 2.2. Im Falle einer Verletzung der Gewährleistung nach Ziffer 2.1 wird Siemens Healthineers die Mängel beseitigen. Der Kunde wird die vertragsgegenständlichen Eingeschränkten Services und End of Support-Vertragsleistungen unverzüglich nach Überlassung untersuchen, insbesondere im Hinblick auf die Vollständigkeit sowie Funktionsfähigkeit grundlegender Programmfunktionen. Mängel, die hierbei festgestellt werden, müssen Siemens Healthineers unverzüglich schriftlich mitgeteilt werden. Die Mängelrüge hat eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel zu enthalten. Mängel, die im Rahmen der beschriebenen ordnungsgemäßen Untersuchung nicht feststellbar waren, müssen unverzüglich nach Entdeckung schriftlich mitgeteilt werden. Auch diese Mängelrüge muss eine möglichst detaillierte und konkrete Beschreibung der Mängel enthalten.
- 2.3. Die Gewährleistungsfrist beträgt 12 Monate ab Lieferung/Erbringung.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 3.1. Soweit es für die Erbringung der Eingeschränkten Services erforderlich ist, hat der Kunde die folgenden Verpflichtungen rechtzeitig und unentgeltlich zu erfüllen:
 - 3.1.1. Rechtzeitige Mitteilung standortbezogener Regelungen und Einweisung in vor Ort zu beachtende Regelungen,
 - 3.1.2. Bereitstellung allgemeiner Informationen über die Eingeschränkten Services, relevante Gefahren der Hardware, die Umgebung und die örtlichen Gegebenheiten sowie über die geltenden Sicherheitsvorschriften des Kunden,
 - 3.1.3. Durchführung der erforderlichen betrieblichen und gesetzlichen Sicherheitsmaßnahmen, Bereitstellung eines sicheren Arbeitsumfeldes, Bereitstellung von (spezieller) Schutzkleidung und Geräten 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,

- 3.1.4. Festlegung der Betriebsbedingungen und der infrastrukturellen Anforderungen, die für die beabsichtigte Erbringung der Eingeschränkten Services erforderlich sind,
- 3.1.5. Bereitstellung und Anwesenheit von geeignetem Personal während der Erbringung der Eingeschränkten Services, das über die erforderliche Erfahrung und das erforderliche Know-how in Bezug auf die Erbringung der Eingeschränkten Services verfügt; dieses Personal des Kunden muss in der Lage sein, alle notwendigen Entscheidungen in Bezug auf die Eingeschränkten Services zu treffen und umzusetzen,
- 3.1.6. Bereitstellung aktueller Unterlagen und Informationen (z.B. Unterlagen über die Hardware, die Konfigurationszeichnungen, die Liste der beim Kunden verfügbaren Ersatzteile),
- 3.1.7. Bereitstellung von technischen Produktionsmitteln und Materialien (z.B. Strom, Wasser, Druckluft, Telefon und Internet),
- 3.1.8. Bereitstellung von Ersatzteilen, die den Qualitätsstandards und Empfehlungen von Siemens Healthineers entsprechen, soweit der Kunde für die Bereitstellung/Lagerung von Ersatzteilen verantwortlich ist,
- 3.1.9. aktuelle Datensicherung der aktuellen Softwareversion, einschließlich der gespeicherten Daten und der Systemparameter auf einem geeigneten Datenträger sowie die Bereitstellung einer Kopie des jeweiligen Datenträgers,
- 3.1.10. Durchführung der für den Kunden erforderlichen Datensicherung und ggf. Wiederherstellung der Daten, und
- 3.1.11. Einholung von Genehmigungen, Zulassungen, Zustimmungen oder Berechtigungen bei den zuständigen Behörden, soweit diese nicht ausschließlich von Siemens Healthineers einzuholen sind,
- 3.1.12. Soweit sie sich auf die Software beziehen, Befolgung 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.
- 3.2. Auf Verlangen von Siemens Healthineers wird der Kunde Siemens Healthineers bei der Problemanalyse unentgeltlich unterstützen, soweit dies erforderlich ist. Der Kunde stellt Störungsberichte und Fehlermeldungen sowie Daten und Protokolle zur Verfügung, die für die Analyse der Störung geeignet sind.

4. Gesonderte Vergütung

- 4.1. Siemens Healthineers erbringt die vereinbarten Limited Services während der Regelarbeitszeit. Verlangt der Kunde von Siemens Healthineers die Erbringung von Dienstleistungen außerhalb der vereinbarten Regelarbeitszeit, werden diese Dienstleistungen gesondert zu den dann gültigen Tarifen und Bedingungen von Siemens Healthineers berechnet.
- 4.2. Sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde oder ein Schaden durch eine von Siemens Healthineers zu vertretende Handlung verursacht wurde, schließt der End of Support-Vertrag Arbeitsaufwand, Teile und Kosten aus, die zur Reparatur oder zum Zurücksetzen der Hardware erforderlich sind:
 - 4.2.1. durch Feuer, Unfall, Missbrauch, Diebstahl, Fahrlässigkeit, unsachgemäße Anwendung oder Veränderung, Ausnutzung von IT-Schwachstellen oder durch sonstige Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle von Siemens Healthineers liegen, beschädigt werden oder dadurch, dass der Kunde die Hardware nicht gemäß den Anweisungen des Herstellers betreibt oder die empfohlenen Betriebsbedingungen und Leitungsbedingungen nicht einhält;
 - 4.2.2. durch unbefugte Versuche des Kunden oder eines Dritten, die Hardware zu reparieren, zu verlegen, zu warten, auf sie zuzugreifen oder sie zu modifizieren, oder durch das Anbringen

und/oder die Verwendung von Teilen, Ausrüstung oder Software, die nicht von Siemens Healthineers geliefert wurden, ohne die vorherige schriftliche Zustimmung von Siemens Healthineers während der Laufzeit des End-of-Support-Vertrags;

- 4.2.3. die aufgrund von nicht von Siemens Healthineers gelieferter Ausrüstung, Teilen oder Software ausgefallen sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Probleme mit dem Netzwerk des Kunden; oder
- 4.2.4. die aufgrund einer vom Kunden oder einem Dritten vor Beginn der Laufzeit dieses Vertrages durchgeführten Reparatur oder Wartung mangelhaft sind.

5. Verfügbarkeit und Zugang zu Hardware

- 5.1. Um die von diesem End of Support-Vertrag erfassten Eingeschränkten Services zu erbringen, muss Siemens Healthineers über die Remote-Verbindung auf bestimmte die Hardware betreffende Informationen zugreifen, insbesondere auf Asset- und Konfigurationsdaten und technische Statusinformationen.
- 5.2. 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 Tarifen und Bedingungen von Siemens Healthineers pro Anruf in Rechnung gestellt werden.

6. Nachhaltige Nutzung von Ersatzteilen

Dieser End of Support-Vertrag wird auf der Grundlage angeboten, dass Siemens Healthineers ausgetauschte Ersatzteile zum Zwecke der Ursachenanalyse bzw. zur Wiederverwendung nach der Aufarbeitung verwenden darf. Ausgetauschte Teile, die aus der Hardware ausgebaut und an die Standorte von Siemens Healthineers zurückgesandt werden und/oder deren Rücksendung verlangt wird, gehen daher auf Verlangen von Siemens Healthineers mit der Rücksendung bzw. dem Verlangen in das Eigentum von Siemens Healthineers über. Der Kunde sichert zu, dass er Healthineers uneingeschränktes und unbelastetes Eigentum übertragen wird.

7. Für die Instandhaltung verwendete Software

Der Kunde sichert zu und gewährleistet, dass er nur Software von Siemens Healthineers verwendet, für die er von Siemens Healthineers oder seinen autorisierten Partnern eine gültige Lizenz erhalten hat. Jede Software von Siemens Healthineers, die nicht ordnungsgemäß von Siemens Healthineers oder seinen autorisierten Partnern lizenziert wurde, stellt unautorisierte Software dar. Wenn der Kunde unautorisierte Software herunterlädt, installiert und/oder verwendet, hat Siemens Healthineers zusätzlich zu allen anderen Rechten, die Siemens Healthineers im Rahmen dieses End of Support-Vertrags zustehen, das Recht, (i) die unautorisierte Software zu entfernen und das System auf Kosten des Kunden zurückzusetzen und/oder (ii) diesen End of Support-Vertrag zu kündigen und/oder (iii) Schadensersatz vom Kunden zu verlangen.

8. Keine vereinbarten Leistungskennzahlen oder Garantien

Siemens Healthineers gibt keine Gewährleistung, Garantie oder sonstige Zusage in Bezug auf Leistungskennzahlen, insbesondere nicht in Bezug auf Betriebszeit, Reaktions- oder Lieferzeiten.

9. Laufzeit, Beendigung und Folgen der Beendigung

- 9.1. Dieser End of Support-Vertrag endet spätestens 12 Monate nach dem Inkrafttreten. Der Vertrag kann im gegenseitigen Einvernehmen verlängert werden.
- 9.2. Jeder Vertragspartner ist berechtigt, diesen End-of-Support-Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen, wenn die Eingeschränkten Services aufgrund des Mangels an erforderlichen Ressourcen nicht erbracht werden können.
- 9.3. Kündigt Siemens Healthineers diesen End of Support-Vertrag, ist der Kunde nicht verpflichtet, Zahlungen für den Monat zu leisten, in dem Siemens Healthineers den End of Support-Vertrag gemäß Ziffer 9.2 gekündigt hat. Diese Ziffer 9.3

beschreibt das einzige und ausschließliche Recht des Kunden im Falle einer Kündigung nach Ziffer 9.