

ULTRASCHALL

Allgemeine Wartungsbedingungen

der Siemens Healthcare Diagnostics GmbH

(Stand 10.06.2025)

1. Anwendung der Allgemeinen Wartungsbedingungen

Die allgemeinen Wartungsbedingungen finden Anwendung auf Verträge zur Dienstleistungserbringung durch die SIEMENS Healthcare Diagnostics GmbH, die einen störungsfreien Betrieb an den in der Anlagenübersicht zum Wartungsvertrag angeführten medizinischen Geräten / Anlagen des Kunden ermöglichen sollen. Der Umfang der Dienstleistungen ergibt sich aus der Leistungsübersicht und dem vereinbarten Service-Level-Agreement des Vollwartungs- oder Betriebswartungsvertrages.

2. Leistungserbringung

Sofern nicht in den Optionen Tarife für erweiterte Servicezeiten vereinbart sind, führt SHD die Dienstleistungen werktags in der bei SHD jeweils geltenden Normalarbeitszeit – außer an gesetzlichen Feiertagen – durch.

Derzeitige Siemens-Normalarbeitszeit:

Montag-Donnerstag: 8.00 bis 17.00

Freitag: 8.00 bis 12.30

Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum von SHD über.

3. Pflichten des Kunden

- Der Kunde lässt die vorbeugende Wartung, Instandsetzungsarbeiten, Änderungen oder Erweiterungen der Gerätekonfiguration nur durch SHD oder von SHD dazu Befugten durchführen
- Der Kunde meldet Störungen im Customer Care Center von Siemens Healthcare
- Der Kunde stellt die Anlagen zur Durchführung der vereinbarten Leistung in den vereinbarten Zeiten zur Verfügung.
- Der Kunde sorgt für die spezifizierten Umgebungs- und Betriebsbedingungen.
- Der Kunde stellt die zur Durchführung der vereinbarten Leistungen erforderlichen Betriebsmittel (z.B. Strom, Wasser) ohne Kosten für SHD zur Verfügung.
- Der Kunde sorgt für die regelmäßige Reinigung und Pflege der Geräte/Anlagen entsprechend den Angaben in der Betriebsanleitung.
- Der Kunde stellt die notwendige Infrastruktur und Berechtigungen für die Remote-Diagnoseeinrichtungen zur Verfügung.
- Für die Anlieferung hat der Kunde für benutzbare Transportwege innerhalb des Gebäudes zu sorgen. Die Transportwege innerhalb des Gebäudes (Flure, Aufzüge, Treppen) müssen einen ungehinderten Transport bis zum Aufstellungsplatz ermöglichen. Die Preise sind unter der Annahme kalkuliert, dass ein eventuell erhöhter Aufwand im Rahmen der Anlieferung (wie z.B. Krankkosten, Mehrkosten durch Fehlen eines Aufzuges, etc.) nicht enthalten ist. Die Preise sind unter der Annahme einer einmaligen Anlieferung zum vereinbarten Liefertermin und einer unterbrechungsfreien Montage kalkuliert.

4. Nicht im Service-Contract enthaltene Leistungen

Folgende Leistungen sind im vertragsgegenständlichen Leistungsumfang von SHD nicht enthalten, sofern nicht in dem SLA (Service-Level-Agreement) des Vollwartungs- oder Betriebswartungsvertrages gesondert festgelegt:

- Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht durch natürliche Abnutzung entstanden sind, oder auf Fehlbedienungen bzw. externe Einflüsse (z.B. Abweichungen von definierten Betriebsbedingungen, Computerviren) zurückzuführen sind.
- Beseitigung von Störungen und Schäden, die nicht durch den vereinbarten Vertragsinhalt abgedeckt sind.
- Geräte- bzw. Anlagenanpassungen aufgrund geänderter gesetzlicher Bestimmungen, oder Änderungen der Anlagenkonfiguration beim Kunden, die nicht von SHD verursacht wurden.
- Leistungen an Geräten/Anlagen, die nicht in der/den Anlagenübersicht(en) angeführt sind
- Technische Umrüstungen, Umbauten und Software Upgrades, die auf Kundenwunsch durchgeführt werden
- Vertragliche Leistungen, die auf Kundenwunsch außerhalb der Siemens Normalarbeitszeit erbracht werden
- Wiederherstellung von technischen oder wirtschaftlichen Totalschäden. Diese liegen vor, wenn die Instandsetzungskosten den Zeitwert des Gerätes übersteigen
- Sonderkomponenten wie z.B. Schallköpfe
- Verbrauchsmaterial, das sind insbesondere: Schläuche (für Gas, Flüssigkeiten und Luft), Katheter, Einmalinjektionszylinder, Filter, Kontaktmittel, Papier, Filme, Datenträger, Schreibflüssigkeiten, Kartuschen für Laserdrucker, Toner, Betriebsmittel (z.B. technische Gase, Druckluft, betriebsnotwendige Flüssigkeiten)
- Zubehör, das sind insbesondere: Messwertaufnehmer, Patientenkebel, HF-Strahler, Befestigungsklemmen, Befestigungsbänder, Patientenhaltgriffe, Patientenfixiervorrichtungen, Arm-, Beinhalter, Patientenunterlagen, Aufnahme-, Bestrahlungsfilter, Biopsie-Nadelführungen, Wasservorläufe

5. Datenschutz, Geheimhaltung

SHD hat mit der gebotenen Sorgfalt darauf hinzuwirken, dass alle Personen, die von ihr mit der Bearbeitung und Erfüllung dieses Vertrages betraut sind, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz beachten und die aus dem Bereich des Kunden erlangten Informationen nicht an Dritte weitergeben oder sonst verwerten. Eine datenschutzrechtliche erforderliche Verpflichtung dieser Personen auf die Wahrung des Datengeheimnisses ist vor der erstmaligen Aufnahme ihrer Tätigkeit vorzunehmen und dem Kunden auf Verlangen zu bestätigen.

Die Parteien vereinbaren die Anwendung der in der Anlage 1 zu diesen Wartungsbedingungen angehängten „Vertraglichen Bedingungen zur Auftragsverarbeitung“ gemäß Art 28 DSGVO.

Der Kunde ist verpflichtet, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Geschäftsgeheimnissen vertraulich zu behandeln. Er wird insbesondere zeitlich unbegrenzt dafür sorgen, dass die Vertragssoftware bzw. Sicherungskopien der Vertragssoftware sowie die Software-Dokumentation ohne vorherige schriftliche Zustimmung von SHD Dritten nicht zugänglich oder bekannt gemacht werden.

6. Haftung

- SHD haftet für einen von ihr zu vertretenden Personenschaden unbeschränkt und ersetzt bei einem von ihr zu vertretenden direktem Sachschaden den Aufwand für die Instandsetzung der Sache bis zu einem Betrag von EURO 363.000,--.
- Die Haftung für Folgeschäden, Vermögensschäden, nicht erzielten Ersparnissen, entgangenem Gewinn, Zinsverlusten, etc. und für den Aufwand der Wiederbeschaffung verloren gegangener Daten ist ausgeschlossen.
- Diese Haftungseinschränkungen gelten nicht, soweit wegen nachweislich grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz gesetzlich zwingend gehaftet wird.
- Die Haftung von SHD sowie die Verpflichtung zur Gewährleistung erlöschen bei einem Eingriff in das Gerät/die Anlage durch Unbefugte. Als Befugte gelten Personen, die durch ein systemspezifisches Training von SHD für Eingriffe zertifiziert und vom Kunden für diese Eingriffe autorisiert wurden. Nach einem Eingriff durch Unbefugte ist SHD zur weiteren Erbringung von vertragsgegenständlichen Leistungen nur verpflichtet, wenn der Kunde SHD mit einer Gesamtüberprüfung des Gerätes/der Anlage auf seine Kosten beauftragt hat.
- Allfällige im Rahmen von Eigenleistungen des Kunden vorgesehen Eingriffe sind in einem eigenen Verzeichnis festzuhalten.

7. Gerichtsstand und anwendbares Recht

Diese Vereinbarung unterliegt ausschließlich österreichischem Recht. Gerichtsstand ist Wien.

8. Einhaltung von Exportkontrollbestimmungen

Die von uns gelieferten Güter (Produkte, Hardware, Software, Technologie) sind ausschließlich zur Benutzung und Verbleib innerhalb der Republik Österreich bestimmt. Der (Re)-Export der Güter kann einer Ausfuhrbewilligungspflicht nach dem AHG, der Dual-use-Vo. 1334/2000 bzw. den US-Export Administration Regulations unterliegen. Der Kunde wird vor einem (Re)-Export Kontakt mit dem Exportkontrollbeauftragten der Siemens Healthcare Diagnostics GmbH aufnehmen. Eine Genehmigungspflicht kann sich auch auf Grund vom Endverbleib bzw. Endverwendungszweck der Güter ergeben.

Der Kunde hat bei Weitergabe der von SHD gelieferten Waren (Hardware und/ oder Software und/ oder Technologie sowie dazugehörige Dokumentation, unabhängig von der Art und Weise der Zurverfügungstellung) oder der von SHD erbrachten Werk- und Dienstleistungen (einschließlich technischer Unterstützung jeder Art) an Dritte die jeweils anwendbaren Vorschriften des nationalen Rechts des Landes des Auftragnehmers und internationalen (Re-) Exportkontrollrechts einzuhalten. In jedem Fall hat er bei Weitergabe solcher Waren, Werk- und Dienstleistungen an Dritte nationale, EU- und US_(Re-) Exportbestimmungen zu beachten.

Der Kunde wird vor Weitergabe der von SHD gelieferten Waren bzw. der von SHD erbrachten Werk- und Dienstleistungen an Dritte insbesondere prüfen und durch geeignete Maßnahmen sicherstellen, dass

- er nicht durch eine solche Weitergabe an Dritte, durch die Vermittlung von Verträgen über solche Waren, Werk- und Dienstleistungen oder durch das Bereitstellen sonstiger wirtschaftlicher Ressourcen im Zusammenhang mit solchen Waren,

Werk- und Dienstleistungen gegen ein Embargo der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika und/ oder der Vereinten Nationen - auch unter Berücksichtigung etwaiger Beschränkungen für Inlandsgeschäfte und etwaiger Umgehungsverbote - verstößt;

- solche Waren, Werk- und Dienstleistungen nicht für eine verbotene bzw. genehmigungspflichtige rüstungsrelevante, kern- oder waffentechnische Verwendung bestimmt sind, es sei denn, etwaig erforderliche Genehmigungen liegen vor;
- die Regelungen sämtlicher einschlägiger Sanktionslisten der Europäischen Union und der Vereinigten Staaten von Amerika betreffend den Geschäftsverkehr mit dort genannten Unternehmen, Personen oder Organisationen eingehalten werden.

Sofern zur Durchführung von Exportkontrollprüfungen durch Behörden oder durch SHD erforderlich, wird der Kunde SHD nach entsprechender Aufforderung unverzüglich alle Informationen über den Endempfänger, den Endverbleib und den Verwendungszweck der von SHD gelieferten Waren bzw. der von SHD erbrachten Werk- und Dienstleistungen sowie diesbezüglich geltende Exportkontrollbeschränkungen zur Verfügung stellen.

Der Kunde stellt SHD von allen Ansprüchen, die von Behörden oder sonstigen Dritten gegenüber SHD wegen der Nichtbeachtung vorstehender exportkontrollrechtlicher Verpflichtungen durch den Empfänger geltend gemacht werden, in vollem Umfang frei und verpflichtet sich zum Ersatz aller SHD in diesem Zusammenhang entstehenden Schäden und Aufwendungen.

9. Höhere Gewalt

Unvorhersehbare Betriebsstörungen, Lieferfristüberschreitungen oder Lieferausfälle von unseren Lieferanten, Arbeitskräfte-, Energie- oder Rohstoffmangel, Streiks, Aussperrungen, Schwierigkeiten bei der Transportmittelbeschaffung, Verkehrsstörungen, behördliche Verfügungen, Ausbruch und Verbreitung von Seuchen und Krankheiten und Fälle höherer Gewalt befreien für die Dauer der Störung und im Umfang ihrer Auswirkung/Wirkung die davon betroffene Partei von der Verpflichtung zur fristgerechten Leistungserbringung.

10. Übertragung und Änderung vereinbarter Rechte und Pflichten

- Nebenabreden oder Änderungen von Service Contracts bedürfen zu Ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- SHD kann die Rechte und Pflichten aus Service-Contracts ganz oder teilweise auf einen Dritten übertragen.

11. Vertragsdauer:

Die Mindestvereinbarungsdauer für Service-Contracts beginnt mit Unterschrift unter dem jeweiligen Service-Contract und beträgt 3 Jahre.

Sie verlängert sich danach jeweils zum Kalenderjahresende um ein weiteres Jahr, wenn der Service-Contract nicht spätestens 1 Monat vor Ablauf der Kalenderjahresfrist von einem Vertragspartner schriftlich gekündigt wird. Jedenfalls endet der Service-Contract für ein Gerät/eine Anlage aber mit der Außerbetriebsetzung des Gerätes/der Anlage, sofern der Kunde dies binnen zwei Wochen SHD schriftlich mitgeteilt hat.

SHD ist berechtigt, diese Vereinbarung zu kündigen bei:

- Eingriffen in die Anlage, die nicht durch SHD oder ohne Zustimmung von SHD durchgeführt werden
- Zahlungsverzug
- Eröffnung des Konkurs-, Ausgleichs-, oder eines Vorverfahrens sowie bei Ablehnung der Konkurseröffnung mangels kostendeckenden Vermögens
- Bei Überlassung des Gerätes/der Anlage durch den Kunden an einen Dritten ohne vorherige Zustimmung durch SHD

12. Entgelt:

Entgelt für vereinbarte Leistungen

- Preisanpassungen erfolgen im Ausmaß der jeweiligen Erhöhung des Kollektivvertraggehaltes eines Arbeitnehmers der Elektro- und Elektronikindustrie Österreichs.
- Das Entgelt basiert auf einer maximalen Betriebszeit von 180 Stunden pro Monat (Einschichtbetrieb). Eine darüber hinausgehende Betriebszeit ist in den SLA zu vereinbaren.
- Das Entgelt ist entsprechend der vereinbarten Abrechnungsperiode im Voraus zu bezahlen
- Zahlungen sind innerhalb von 14 Tagen netto Kassa ohne Skontoabzug an SHD zu leisten.
- Alle damit im Zusammenhang stehenden Spesen gehen zu Lasten des Kunden
- Bei verspäteter Zahlung werden dem Kunden 12% p.a. Verzugszinsen sowie Mahnspesen und Kosten außergerichtlicher Verfolgung von Ansprüchen in Rechnung gestellt.
- Der Kunde ist nicht berechtigt, Gegenansprüche in Abzug zu bringen

Entgelt für zusätzliche Leistungen

Leistungen, die über den auch in allfälligen Zusatzvereinbarungen vereinbarten Leistungsumfang hinausgehen, werden wie folgt in Rechnung gestellt:

Siemens Normalarbeitszeit:

Kat.I:

Röntgen (Aufnahme, Durchleuchtung, mobile Geräte)
und US: EUR 265,00 (PB 05/2025)

Für Leistungen, die außerhalb der Normalarbeitszeit erbracht werden, gelangen die jeweiligen Überstundenzuschläge zur Anwendung. Das Entgelt für zusätzliche Leistungen ist nach Rechnungslegung innerhalb von 14 Tagen netto Kassa fällig.

Abrechnungsperiode:

jährlich im Voraus, der Gesamtpreis findet sich im Service-Contract

Customer Care Center:

Telefon: +43 1 340 1171 00

Allgemeine Erläuterungen der SLA-Module:

1. Allgemeines
 - 1.1 Dokumentation der Leistungen
 - 1.2 Übernahme der Verpflichtung des Betreibers zum Schutz externer Arbeitskräfte (SHD – Mitarbeiter) gemäß §50 der Allgemeinen Strahlenschutzordnung.
2. Sicherheitsüberprüfung
 - 2.1 Feststellen und Beurteilen des Ist-Zustandes
 - 2.2 Überprüfen der mechanischen und elektrischen Sicherheit gem. ÖVE/ÖNORM EN62353
- 2.3 Kontrolle der Applikationsparameter unter Zuhilfenahme spezieller Prüfsysteme, Phantome und Software
- 2.4 Erstellen der Prüfprotokolle
- 2.5 Aufbringen der Prüfplakette
3. Vorbeugende Wartung
 - 3.1 Wartungsintervalle gemäß Herstellerangaben und Nutzungsgrad
 - 3.2 Verschleißkontrolle von beweglichen Teilen nach Herstellerangaben
 - 3.3 Durchführen der vom Hersteller zur Verbesserung der Funktionsfähigkeit als notwendig erachteten technischen Änderungen (Updates)
 - 3.4 Durchführung der vom Hersteller vorgeschriebenen vorbeugenden Maßnahmen zur Erhöhung der Betriebssicherheit, einschließlich des dazu benötigten Materials
 - 3.5 Optimierung der Funktionsparameter
 - 3.6 Prüfen der Betriebswerte
4. Softwarepflege
 - 4.1 SHD verpflichtet sich, die Vertragssoftware für die Dauer des Vertrages zu pflegen.
 - 4.2 Beseitigung von Programmfehlern in der aktuellen SW – Version durch Bereitstellung von SW – Korrekturen (Updates und Patches) und Installation dieser SW - Korrekturen über Remoteanschluss, wenn möglich.
 - 4.3 Fehler, die den bestimmungsgemäßen Gebrauch der Vertragssoftware unmöglich machen oder erheblich erschweren, werden von SHD schnellstmöglich behoben; Voraussetzung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist. Dabei bleibt es SHD überlassen, ob die Behebung durch Korrektur der aktuellen oder Überlassung einer neuen Version erfolgt.
 - 4.4 Sollte die Fehlerbehebung durch einen kostenlosen Versionsupgrade erfolgen, so ist die eventuell dafür erforderliche HW-Aufrüstung bzw. Erweiterung nicht im Pflegevertrag inkludiert. Dasselbe gilt auch für mitbenutzte Software und notwendige Dienstleistungen.
 - 4.5 Bei Erscheinen einer neuen Version wird ab dem Zeitpunkt der Übergabe nur mehr die neue Version gepflegt. Die Übergabe erfolgt in Form von Datenträgern, einer Dokumentation und gilt mit Überreichung und Gegenzeichnung des Kunden als vollzogen.
 - 4.6 Die Pflege umfasst Fehlerdiagnose und -beseitigung. Die Beseitigung von Fehlern d.h. Abweichungen von der in der Dokumentation enthaltenen Software-Spezifikation erfolgt durch Überlassung einer korrigierten Vertragssoftware. Voraussetzung ist, dass der Fehler reproduzierbar ist; dies ist dann der Fall, wenn der Fehler bei mehreren gleichartigen Vorgängen auftritt. Voraussetzung ist weiter, dass der Fehler in der jeweils letzten vom Kunden übernommenen Software-Version auftritt. Die Fehlermeldungen haben schriftlich und mit Voranalyse des Systembeauftragten des Kunden an SHD zu erfolgen.
 - 4.7 Fehler in der Vertragssoftware werden innerhalb einer Version meistens durch Patches behoben.
 - 4.8 Werden die Patches auf nicht unter Software-Pflege stehende Systeme eingelesen, werden von SHD Wiedereinrichtungsgebühren je Lizenz in Höhe der eineinhalbfachen Jahrespflegegebühren verrechnet; außerdem behält sich SHD die strafrechtliche Verfolgung des Lizenzverstosses vor.
 - 4.9 Voraussetzung für die Unterscheidung von Fehlern in der Vertragssoftware und anderen Fehlerarten (Hardware-, Betriebssystem-, Datenbank- oder Bedienungsfehler) ist das Vorhandensein einer funktionsbereiten, von SHD freigegebenen Datenfernübertragung inkl. aller notwendigen Zugriffsberechtigungen.
 - 4.10 Weist SHD nach, dass ein Fehler der Vertragssoftware nicht vorgelegen hat, kann SHD die Vergütung des Aufwandes für die auf Grund der Fehlermeldung erbrachten Leistungen nach den allgemein von SHD geltenden Kostensätzen in Rechnung stellen, soweit diese Leistungen nicht Bestandteil anderer Verträge oder anderslautender Vereinbarungen sind.
5. Instandsetzung
 - 5.1 Telefonische Unterstützung zur Fehleranalyse der Anlage / des Systems
Weist SHD nach, dass ein Fehler der Vertragssoftware nicht vorgelegen hat, kann SHD die Vergütung des Aufwandes für die auf Grund der Fehlermeldung erbrachten Leistungen nach den allgemein von SHD geltenden Kostensätzen in Rechnung stellen, soweit diese Leistungen nicht Bestandteil anderer Verträge oder anderslautender Vereinbarungen sind.
 - 5.2 Durchführung aller Tätigkeiten zur Fehlerdiagnose
 - 5.3 Maßnahmen zur Herstellung des Sollzustandes entsprechend den Spezifikationen des Herstellers durch das Beseitigen von bei ordnungsgemäßen Gebrauch entstandenen Störungen inklusive der Arbeitszeit zum Austausch von defekten Teilen und der Teilabnahme; ausgenommen Verbrauchsmaterial.
 - 5.3.1 Die Lieferung von Ersatzteilen und Sonderkomponenten ist nicht inkludiert. Sonderkomponenten sind nur dann in der Lieferung inkludiert, wenn diese in der kundenspezifischen SLA-Übersicht des Wartungsvertrages angeführt sind.
6. Ersatzteile
 - 6.1 Lieferung aller zur Fehlerbehebung nötigen Ersatzteile ausgenommen Sonderkomponenten. Sonderkomponenten sind nur dann in der Lieferung inkludiert, wenn diese in der kundenspezifischen SLA-Übersicht des Wartungsvertrages angeführt sind.
7. Sonderkomponenten
 - 7.1 Lieferung aller zur Fehlerbehebung nötigen Sonderkomponenten, wie Schallköpfe.
8. PEPconnect
PEPconnect ist ein kostenloses Online-Trainingsportal für Mitarbeiter im Gesundheitswesen mit über 7.000 interaktiven und produktspezifischen Lernaktivitäten inklusive Online Trainings, Arbeitshilfen und Videos. Durch das Registrieren unter pep.siemens-info.com wird die Erstellung eines persönlichen Lernplanes ermöglicht. Die Weiterbildung ist jederzeit über Tablet, Notebook oder Desktop-PC möglich. Durch den Erwerb des Abonnements PEPconnections um 1.500 € p.a. kann eine Lerngruppe mit insitutionseigenen Lernplänen erstellt werden. Dadurch werden der Zugriff auf zusätzliche Lerninhalte sowie die Verwaltung des Ausbildungslevels auf Mitarbeiter- und Gruppenebene ermöglicht. Außerdem können Mitglieder innerhalb einer Lerngruppe kommunizieren und Lernmaterialien bis zu 5 GB in der virtuellen Bibliothek hochladen.
9. Smart Remote Services™
- 9.1 Nutzung von Technologie und Infrastruktur für computergestütztes Fernservice und Fehler-Früherkennung unter Wahrung der Datenschutzbestimmungen.
10. Applikationsunterstützung
 - 10.1 Bedarforientierte Unterstützung und Anwendertraining durch Spezialisten in der klinischen Systemanwendung, bei Anwendungsänderungen und Personalwechsel.
11. UPTIME Garantie
 - 11.1 Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Anlagenkomponenten die zur Aufrechterhaltung des Patientenbetriebes (Diagnose und Therapie) unverzichtbar sind. Periphere Anlagenfunktionen bleiben unberücksichtigt.
 - 11.2 Als Ausfallzeiten gelten nur Anlagenstillstände innerhalb der mit dem Kunden vereinbarten Betriebszeit. Störungen in diesem Sinne sind reproduzierbar.
 - 11.3 Die Ausfallzeit beginnt mit der Störungsmeldung an SHD und endet mit der Meldung der erfolgreichen Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft durch SHD.
 - 11.4 Nicht als Ausfallzeiten im Sinne dieser Verfügbarkeitsvereinbarung gelten ferner Zeiten für:
 - Vorbeugende Wartung
 - Einbau von HW- und SW-Updates
 - Terminlich abgestimmte und auf Kundenwunsch durchgeführte Arbeiten
 - Arbeiten außerhalb der vereinbarten Betriebszeiten.
 - Beseitigung von Störungen und Schäden durch unsachgemäße Handhabung.
- 12.1 Die Betriebs- und Ausfallzeiten werden vom Kunden in das Logbuch der Anlage eingetragen. Die Ausfallzeiten werden vom SHD - Servicemitarbeiter durch Unterschrift bestätigt. Der Kunde ermöglicht SHD jederzeit Einsicht in das Logbuch.
- 12.2 Die Berechnung erfolgt jährlich.

Allgemeine Bedingungen zur Fernwartung

1. Geltungsbereich, Fernwartung

- 1.1 Diese Allgemeinen Bedingungen zur Fernwartung gelten für alle Fernwartungsleistungen von Siemens Healthineers Österreich, die aufgrund Gewährleistungsverpflichtungen oder auf Basis von Serviceverträgen mit Smart Remote Services (SRS) erbracht werden.
- 1.2 Die Siemens Healthineers Österreich („Dienstleister“) sowie die in Einzelfällen zum Zweck der Vertragserfüllung von Siemens Healthineers Österreich beauftragte Siemens Healthcare GmbH mit Sitz in Deutschland („Healthineers Deutschland“) und deren Subunternehmer sind nach Maßgabe der folgenden Bedingungen berechtigt, die vertragsgegenständlichen Geräte und Software („Erzeugnisse“) des Kunden („Auftraggeber“) durch Fernzugriff über eine gesicherte Telekommunikationsverbindung (SRS Verbindung) instand zu halten, instand zu setzen und alle darüber hinaus im Servicevertrag vereinbarten Handlungen durchzuführen („Fernwartung“).

2. Technisch-organisatorischer Ablauf der Fernwartung

- 2.1 Der Auftraggeber gestattet die Durchführung der Fernwartung durch einen von ihm auf eigene Kosten vorzunehmenden Anschluss der Erzeugnisse an die gesicherte Telekommunikationsverbindung. Die für einen solchen Anschluss erforderlichen technischen Voraussetzungen außerhalb der Erzeugnisse (z.B. Schaffung einer Breitbandanbindung) hat der Auftraggeber auf eigene Kosten zu erfüllen.
- 2.2 Der technisch-organisatorische Ablauf der Fernwartung ergibt sich, soweit die Leistungen des Dienstleisters betroffen sind, aus dem jeweils aktuellen Sicherheitskonzept; abrufbar unter <https://www.healthcare.siemens.com/services/customer-services/rapid-response-services/smart-remote-services>. Der Dienstleister ist berechtigt, das Sicherheitskonzept zu modifizieren (z.B. Anpassung an technische Entwicklungen), soweit dadurch die Qualität und Durchführung der Fernwartung nicht gefährdet wird.

3. Zugriff auf Datenbestände

- 3.1 Im Zuge der Fernwartung ist der Dienstleister berechtigt, auf die bei dem Auftraggeber für die von der Fernwartung betroffenen Erzeugnisse verfügbaren technischen Daten nach Maßgabe dieser Allgemeinen Bedingungen zur Fernwartung zuzugreifen.
- 3.2 Der Dienstleister und Healthineers Deutschland werden im Rahmen der Fernwartung nicht-personenbezogene Daten (z.B. Geräteeigenschaften, Performance-Parameter, sonstige rein technische Angaben) zur Erbringung der vereinbarten Serviceleistungen sowie zur Weiterentwicklung und Verbesserung von Erzeugnissen oder Services verwenden. Der Auftraggeber erklärt sein unwiderrufliches Einverständnis dazu, dass der Dienstleister sowie Healthineers Deutschland die unter Punkt 3.3. genannten technischen Daten zu diesem Zweck verwenden kann, außer es wird im Bestellformular anderslautendes vereinbart.
- 3.3 Technische Daten sind:
 - (i) Logfiles des Programms, aufgetretene Fehler, Geräteeigenschaften, Qualitätskontrollen (technische Statusdaten, und
 - (ii) Einstellungen, Software Version, Patches, Lizenzen, Netzwerkeinstellungen, Servicehistorie des Geräts (Asset und Einstellungsdaten), und
 - (iii) Abfolge und Performance verschiedener Aufgabenstellungen, genutzte Anwendungen/Lizenzen und Interaktion mit den Anwendungen (Nutzungsdaten) und
 - (iv) Weitere Daten, die explizit vereinbart wurden.

Es handelt sich in jedem Fall um keine identifizierten oder identifizierbaren Daten von natürlichen Personen.

4. Zertifizierung

Die Siemens Healthineers Serviceorganisation unterhält für die Fernwartung ein nach ISO 27001 zertifiziertes Informationssicherheitsmanagementsystem und unterzieht sich diesbezüglich regelmäßigen externen Audits durch unabhängige Dritte. Umfang und Einzelheiten der Zertifizierung ergeben sich aus dem jeweils aktuellen Sicherheitskonzept.

5. Eingeschränkte Gewährleistung

- 5.1 Sofern nicht anderweitig vereinbart, wird die SRS-Verbindung im „Ist-Zustand“ angeboten. Der Dienstleister trifft insbesondere keine Garantien im Zusammenhang mit Verfügbarkeit, Performance und Qualität der SRS-Verbindung.
- 5.2 Der Dienstleister wird insbesondere dann keine SRS-Verbindung herstellen, wenn:
 - 5.2.1 Hindernisse einer Herstellung der SRS-Verbindung entgegenstehen. Das sind insbesondere nationale oder internationale Gesetze, sowie Import- oder Export-Bestimmungen und oder Embargos oder Sanktionen. Oder
 - 5.2.2 ein Defekt, Ausfall oder anderes Problem mit dem Telekommunikationsnetzwerk besteht., oder
 - 5.2.3 ein Defekt, Ausfall oder anderes Problem mit der Infrastruktur des Auftraggebers besteht.

6. Aktualisierung der Bedingungen und des Sicherheitskonzepts

- 6.1 Dem Dienstleister ist es gestattet diese Fernwartungsbedingungen und das Sicherheitskonzept abzuändern oder diese zu aktualisieren, damit diese den technischen Fortschritt, die gesetzliche Änderungen sowie weitere Entwicklungen unserer Angebote abbilden.
- 6.2 Solche Änderungen und Aktualisierungen sollen die Qualität und die Ausführung der SRS-Verbindung nicht beeinflussen.
- 6.3 Der Dienstleister wird den Auftraggeber über die anstehenden Änderungen der Fernwartungsbedingungen und des Sicherheitskonzepts rechtzeitig, zumindest jedoch 30 Tage im Voraus, informieren. Der Dienstleister wird dem Auftraggeber die jeweils aktuellen Fernwartungsbedingungen zu Verfügung stellen.

7. Kündigung der Fernwartung

- 7.1 Die Fernwartung kann durch den Auftraggeber jederzeit schriftlich mit einer Frist von 6 Wochen gekündigt werden. Von einer Kündigung der Fernwartung bleibt die Wirksamkeit etwaiger Dienstleistungsvereinbarungen zwischen dem Auftraggeber und dem Dienstleister unberührt.
- 7.2 Soweit bei Dienstleistungsvereinbarungen bzw. im Zusammenhang mit Gewährleistungsverpflichtungen die Durchführung von Fernwartung zugrunde gelegt wurde, kann bei Kündigung der Fernwartung eine Anpassung der jeweiligen Dienstleistungsvereinbarung/des Kaufvertrags, z.B. hinsichtlich der Vergütung oder der Reaktionszeiten, erforderlich werden. Können sich die Parteien nicht auf die geänderten Vertragsbedingungen einigen, so ist jede Partei berechtigt, die Dienstleistungsvereinbarung unter Einhaltung einer angemessenen Frist zu kündigen.

8. Zugriff auf personenbezogene Daten

- 8.1 Bei der Erbringung von Leistungen im Rahmen der Fernwartung kann zum Teil nicht ausgeschlossen werden, dass Patientendaten für den Servicetechniker sichtbar sind. Diese personenbezogenen Daten werden weder für Zwecke der Fernwartung noch für andere Zwecke verwendet oder gespeichert.
- 8.2 Der Dienstleister wird dem Auftraggeber jeweils per E-Mail mitteilen, wenn zu Zwecken der Fernwartung die Verbindung zu den Wartungsgegenständen hergestellt wird und so ein Zugriff auf Patientendaten möglich wird. Der Auftraggeber ist verpflichtet, dem Dienstleister eine E-Mailadresse mitzuteilen, an die die Mitteilung jedes Zugriffs erfolgen kann.
- 8.3 Der Auftraggeber bleibt als Verantwortlicher im Sinne von Art 4 Z 7 DSGVO verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlichen

- Bestimmungen der DSGVO, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Überlassung der Daten an den Dienstleister und seine Subunternehmer.
- 8.4 Sofern der Auftraggeber und der Dienstleister keinen gesonderten Datenverarbeitungsvertrag über die Verarbeitung personenbezogener Daten geschlossen haben, gelangt der in Ziffer 17 angehängt Datenverarbeitungsvertrag (einschließlich der darin enthaltenen technischen und organisatorischen Maßnahmen) zur Anwendung.
9. Pflichten des Dienstleisters
- 9.1 Der Dienstleister richtet den technischen und organisatorischen Prozess für die SRS-Verbindung und die von uns für den Aufbau der SRS-Verbindung genutzte IT-Infrastruktur nach unserem Sicherheitskonzept ein.
- 9.2 Der Dienstleister wird den Auftraggeber Informationen über den SRS-Verbindungsstatus und allgemeine Informationen über die Wiederherstellung der Verbindung zur Verfügung stellen, falls diese nicht ordnungsgemäß funktioniert.
- 9.3 Um die Produkte vor Cyber-Bedrohungen zu schützen, ist es notwendig, dass der Auftraggeber ein umfassendes, modernes Sicherheitskonzept zum Schutz der IT-Infrastruktur implementiert und kontinuierlich pflegt. Das heißt, dass der Auftraggeber insbesondere nicht
- 9.3.1 Produkte an die SRS-Verbindung anschließen, deren Sicherheitskonzept nicht dem Stand der Technik entspricht oder
- 9.3.2 die SRS-Verbindung in einer Weise nutzen, die die Integrität der SRS-Verbindung oder unserer IT-Infrastruktur beeinträchtigt oder stört oder
- 9.3.3 Daten übermitteln, die Viren, Trojaner oder andere Programme enthalten, die die SRS-Verbindung oder unsere IT-Infrastruktur beschädigen oder beeinträchtigen können.
- 9.4 Der Dienstleister verpflichtet sich darüber hinaus als Auftragsverarbeiter, bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, an die in Ziffer 17 angeführten vertraglichen Bedingungen zur Auftragsverarbeitung zu halten.
10. Pflichten des Auftraggebers
- 10.1 Der Auftraggeber ist selbst für die Einhaltung der relevanten datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie anderer auf ihn anwendbarer gesetzlicher Bestimmungen verantwortlich. Vor der Freigabe des Zugriffs auf personenbezogene Daten durch den Dienstleister bzw. seine Subunternehmer hat der Auftraggeber sicherzustellen, dass
- die für ihn aus der ärztlichen Schweigepflicht und den einschlägigen Straf- und datenschutzrechtlichen Verpflichtungen eingehalten werden und
- der freigebende Mitarbeiter des Auftraggebers zur Freigabe autorisiert ist.
- 10.2 Weisungsrechte, Informationsrechte und Informationspflichten des Auftraggebers finden sich in den vertraglichen Bedingungen zur Auftragsverarbeitung.
- 10.3 Weiters wird der Auftraggeber den Dienstleister beim Schutz gegen Cyber-Bedrohungen unterstützen. Zu diesem Zweck wird der Auftraggeber insbesondere:
- (i) Keine Geräte an die SRS Verbindung anschließen, die nicht dem Stand der Technik entsprechen oder den Sicherheitsrichtlinien widersprechen, oder
- (ii) die SRS-Verbindung in einer Art und Weise nutzen, die die Integrität der SRS Verbindung oder unsere IT-Infrastruktur beeinträchtigt oder unterbricht, oder
- (iii) Daten übertragen die Viren, Trojaner oder andere Schadsoftware enthalten, die die Integrität der SRS Verbindung oder unsere IT-Infrastruktur beeinträchtigt oder unterbricht.
11. Subunternehmer
- 11.1 Der überwiegende Teil der Fernwartungsleistungen wird durch den Dienstleister selbst erbracht. Der Dienstleister ist berechtigt, sofern erforderlich, Subunternehmer einzusetzen. Der Einsatz von Subunternehmern erfolgt aufgrund der in den vertraglichen Bedingungen zur Auftragsverarbeitung angeführten Grundsätzen

Vertragliche Bedingungen zur Auftragsverarbeitung

Siemens Healthineers („AV-Vertrag nach Art. 28 DSGVO“)

Dieser AV-Vertrag ergänzt und konkretisiert die datenschutzrechtlichen Verpflichtungen des zwischen den Vertragspartnern abgeschlossenen Hauptvertrages als Anlage. Der AV-Vertrag findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Hauptvertrag in Zusammenhang stehen und bei denen Mitarbeiter von Siemens Healthineers oder durch Siemens Healthineers beauftragte Dritte personenbezogenen Daten des Kunden verarbeiten. Die Regelungen in diesem AV-Vertrag entsprechend Art. 28 DSGVO dienen ausschließlich der Umsetzung der datenschutzrechtlichen Anforderungen der DSGVO für die Auftragsverarbeitung und haben nicht die Übernahme einer Einstandspflicht oder sonstigen Gewährleistung für andere oder einer verschuldensunabhängigen Haftung von Siemens Healthineers - gleich aus welchem Rechtsgrund - zum Gegenstand.

0. Interpretation

- 0.1. Soweit in diesem AV-Vertrag Begriffe verwendet werden, die in der DSGVO definiert sind, haben diese Begriffe die gleiche Bedeutung wie in der DSGVO.
- 0.2. Dieser AV-Vertrag ist im Lichte der Bestimmungen der DSGVO zu lesen und auszulegen.
- 0.3. Dieser AV-Vertrag darf nicht in einer Weise ausgelegt werden, die den in der DSGVO vorgesehenen Rechten und Pflichten zuwiderläuft, oder in einer Weise, die die Grundrechte oder -freiheiten der betroffenen Datensubjekte beeinträchtigt.

1. Gegenstand, Art, Zweck, Zweckbindung und Dauer der Verarbeitung

- 1.1. Dieser AV-Vertrag ergänzt den zwischen den Vertragspartnern abgeschlossenen Hauptvertrag. Er bezieht sich auf die Verarbeitung personenbezogener Daten durch Siemens Healthineers als „Auftragsverarbeiter“ im Auftrag des Kunden (dem "Verantwortlichen") im Rahmen des Hauptvertrages und regelt die datenschutzrechtlichen Pflichten der Vertragspartner. Die konkrete Beschreibung von Gegenstand, Art, Zweck und Dauer der Verarbeitung personenbezogener Daten durch Siemens Healthineers für den Kunden ist in den bestehenden und zukünftigen Hauptverträgen enthalten.
- 1.2. Art und Zweck der Verarbeitung: Siemens Healthineers verarbeitet personenbezogene Daten, soweit dies erforderlich ist, um die im Hauptvertrag beschriebenen und vereinbarten Leistungen zu erbringen. Für andere Zwecke darf Siemens Healthineers die personenbezogenen Daten nicht verarbeiten.
- 1.3. Siemens Healthineers und der Kunde sind für die Einhaltung der jeweils für sie geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen selbst verantwortlich. Der Kunde darf Siemens Healthineers keine personenbezogenen Daten zur Verfügung stellen, für welche die Rechtmäßigkeit einer Offenlegung an Siemens Healthineers nicht gegeben ist und für welche der Kunde keine gesetzliche Legitimation zur Verarbeitung hat.
- 1.4. Die Dauer der Auftragsverarbeitung entspricht der Laufzeit des Hauptvertrages.

2. Art der personenbezogenen Daten und Kategorien von Betroffenen

- 2.1. In Abhängigkeit der Festlegungen des Hauptvertrages sind die Kategorien der betroffenen Personen, deren personenbezogene Daten verarbeitet werden, insbesondere Mitarbeiter, Patienten, Kontaktpersonen des Kunden und Vertragspartner des Kunden. In Abhängigkeit der Festlegungen des Hauptvertrages sind insbesondere folgende Arten von personenbezogenen Daten Bestandteil der Verarbeitung: Kontaktinformationen, Identifizierungsmerkmale, Standortdaten, Finanzinformationen und sensitive Daten wie Gesundheitsdaten, Genetische Daten, Biometrische Daten.

3. Weisungen

- 3.1. Siemens Healthineers verarbeitet personenbezogene Daten nur auf der Grundlage dokumentierter Weisungen des Kunden. Dieser AV-Vertrag und der Hauptvertrag sind die vollständigen und abschließend dokumentierten Weisungen des Kunden an Siemens Healthineers zur Verarbeitung personenbezogener Daten.
- 3.2. Zusätzliche oder abweichende Weisungen sind vom Kunden schriftlich zu erteilen und nur verbindlich nach schriftlicher Bestätigung von Siemens Healthineers. Siemens Healthineers wird den Kunden informieren, wenn nach Auffassung von Siemens Healthineers eine Weisung des Kunden gegen die DSGVO oder die für Siemens Healthineers als Auftragsverarbeiter geltenden Datenschutzbestimmungen verstößt. Siemens Healthineers ist nicht verpflichtet, eine umfassende rechtliche

Prüfung durchzuführen oder gesetzlich verbotene Anweisungen zu befolgen.

- 3.3. Der Kunde trägt alle Mehrkosten, die Siemens Healthineers durch zusätzliche oder abweichende Weisungen entstehen, es sei denn, die Weisung ist zur Einhaltung der für Siemens Healthineers geltenden gesetzlichen Vorschriften erforderlich.

4. Vertraulichkeit

- 4.1. Siemens Healthineers gewährt Mitarbeitern nur in dem Umfang Zugang zu den personenbezogenen Daten, soweit dies für die Durchführung, Verwaltung und Abwicklung des Hauptvertrages unbedingt erforderlich ist. Zur Wahrung der Vertraulichkeit gem. Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO und von Geheimnissen (z.B. i.S.v. § 203 StGB) gewährleistet Siemens Healthineers, dass nur befugte Personen, die sich zur Über das Arbeitsverhältnis hinaus bestehenden Verschwiegenheit verpflichtet haben oder einer entsprechenden gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen, mit der Verarbeitung personenbezogener Daten betraut werden. Dem eingesetzten Personal ist es untersagt, personenbezogene Daten unbefugt zu erheben, zu verarbeiten oder zu nutzen.

5. Sicherheit der Verarbeitung

- 5.1. Siemens Healthineers trifft alle nach Artikel 32 DSGVO erforderlichen Maßnahmen.
- 5.2. Unter Berücksichtigung des Stands der Technik, der Implementierungskosten und der Art, des Umfangs, der Umstände und der Zwecke der Verarbeitung sowie der unterschiedlichen Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen und insbesondere der Risiken, die mit der Verarbeitung verbunden sind, insbesondere durch unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Vernichtung, Verlust, Veränderung oder unbefugte Offenlegung von beziehungsweise unbefugtem Zugang zu personenbezogenen Daten, die übermittelt, gespeichert oder auf andere Weise verarbeitet werden, wird Siemens Healthineers technische und organisatorische Maßnahmen gemäß Anlage TOM ergreifen.
- 5.3. Der Kunde und Siemens Healthineers sind sich darüber einig, dass die Umsetzung der in Anlage TOM beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen ein angemessenes Sicherheitsniveau im Einklang mit den Anforderungen der DSGVO gewährleistet und ausreichende Garantien für den Schutz der Rechte des Betroffenen bietet.
- 5.4. Die in Anlage TOM beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen unterliegen dem technischen Fortschritt und der Weiterentwicklung und können von Siemens Healthineers gegebenenfalls angepasst werden, solange eine solche Anpassung nicht zu einem niedrigeren Schutzniveau als in Anlage TOM beschrieben führt.

6. Weitere Auftragsverarbeiter

- 6.1. Ohne vorherige Genehmigung des Kunden wird Siemens Healthineers keine Verarbeitungstätigkeiten an weitere Auftragsverarbeiter vergeben. Wenn Siemens Healthineers Verarbeitungstätigkeiten mit Genehmigung des Kunden an weitere Auftragsverarbeiter vergibt, dürfen die weiteren Auftragsverarbeiter personenbezogene Daten nur zur Durchführung der Tätigkeiten verarbeiten, für die diese personenbezogenen Daten Siemens Healthineers zur Verfügung gestellt wurden. Es ist weiteren Auftragsverarbeitern untersagt personenbezogene Daten für andere Zwecke zu verarbeiten. Die Beauftragung eines weiteren Auftragsverarbeiters erfolgt durch einen Vertrag, der dem weiteren Auftragsverarbeiter im Wesentlichen die gleichen Datenschutzpflichten auferlegt, wie sie Siemens Healthineers nach diesem AV-Vertrag auferlegt sind, insbesondere soll der Vertrag ausreichende Sicherheiten für die Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen in der Weise bieten, dass die Verarbeitung den Anforderungen der DSGVO entspricht, der Schutz der Rechte der betroffenen Datensubjekte gewährleistet ist und Datenübermittlungen sowie die entsprechenden hinreichenden Garantien dokumentiert sind. Auf Verlangen des Kunden stellt Siemens Healthineers dem Kunden eine Kopie eines solchen Unterauftragsverarbeitungsvertrages und etwaige spätere Änderungen zur Verfügung. Soweit dies zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen oder anderen vertraulichen Informationen, einschließlich personenbezogener Daten, erforderlich ist, kann Siemens Healthineers den Text der Vereinbarung vor der Weitergabe der Kopie unkenntlich machen.

Eine Liste der weiteren Auftragsverarbeiter ist verfügbar unter

<https://fleet.siemens-healthineers.com/welcome>. Siemens Healthineers

- 6.2. hat die generelle Genehmigung des Kunden für die Beauftragung der auf der Liste aufgeführten Unternehmen als weitere Auftragsverarbeiter. Siemens Healthineers ist dafür verantwortlich von den weiteren Auftragsverarbeitern die entsprechenden Informationen einzuholen und die Liste aktuell zu halten. Der Kunde wird sich zum Erhalt dieser Information sowie für beabsichtigte Änderungen der Liste in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung von weiteren Auftragsverarbeitern auf der bereitgestellten Internetseite von Siemens Healthineers registrieren. Die Hinzuziehung oder Ersetzung eines weiteren Auftragsverarbeiters gilt als genehmigt, wenn Siemens Healthineers den Kunden hierüber vorher informiert und wenn der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach dieser Information keine Einwände gegenüber Siemens Healthineers in schriftlicher oder elektronischer Form erhebt
- 6.3. Widerspricht der Kunde, so hat er Siemens Healthineers die Gründe für den Widerspruch mitzuteilen.
- 6.4. Siemens Healthineers kann nach eigenem Ermessen aufgrund eines Widerspruchs
 - a. anstelle des abgelehnten weiteren Auftragsverarbeiters einen anderen weiteren Auftragsverarbeiter vorschlagen; oder
 - b. zur Beseitigung des Widerspruchs des Kunden Maßnahmen ergreifen, welche die Bedenken des Kunden ausräumen.
- 6.5. Stehen die Möglichkeiten unter (4) a. und b. vernünftigerweise nicht zur Verfügung oder ist der Widerspruch des Kunden nicht anderweitig beseitigt worden, kann Siemens Healthineers den Hauptvertrag ganz oder teilweise und ohne Einhaltung einer Frist kündigen, z. B. wenn der Widerspruch des Kunden dazu führt, dass Siemens Healthineers die Erfüllung der nach dem Hauptvertrag geschuldeten Pflichten nicht unerheblich erschwert oder unmöglich wird.
- 6.6. Ab der geplanten Hinzuziehung oder Ersetzung eines widersprochenen weiteren Auftragsverarbeiters sind etwaige Vereinbarungen über Reaktionszeiten oder Verfügbarkeiten suspendiert und es entfallen insofern sämtliche Ansprüche wegen Schadensersatz statt der Leistung, wegen Verzögerungsschäden und auf etwaig vereinbarte Vertragsstrafen gegen Siemens Healthineers. Bei Teilkündigung der der Leistungsverpflichtungen von Siemens Healthineers bestimmt sich die Vergütung für die nicht von der Teilkündigung erfassten Leistungen nach den für diese Leistungen bei Siemens Healthineers geltenden üblichen listenmäßigen Preisen.
- 6.7. Kommt der weitere Auftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet Siemens Healthineers gegenüber dem Kunden für die Einhaltung der Pflichten des Weiteren Auftragsverarbeiters. Siemens Healthineers haftet jedoch nicht für Schäden und Ansprüche, die sich aus zusätzlichen oder abweichenden Weisungen des Kunden im Sinne von § 3 Abs. 2 dieses AV-Vertrages ergeben.
- 6.8. Werden weitere Auftragsverarbeiter in einem Drittland (außerhalb der EU/EWR) hinzugezogen, sind insbesondere die Vorgaben gemäß der Art. 44 ff. DSGVO zu beachten. Der Kunde stimmt zu, dass in Fällen, in denen ein weiterer Auftragsverarbeiter gemäß diesem § 6 mit der Durchführung bestimmter Verarbeitungstätigkeiten für den Kunden beauftragt wird und diese Verarbeitungstätigkeiten eine Übermittlung personenbezogener Daten im Sinne der Artikel 44 ff. DSGVO beinhalten, die Einhaltung der Artikel 44 ff. DSGVO entweder durch die Verwendung von Standarddatenschutzklauseln, die von der Kommission gemäß Artikel 46 Absatz 2 DSGVO erlassen wurden, sichergestellt werden kann, sofern die Bedingungen für die Verwendung dieser Standarddatenschutzklauseln erfüllt sind, oder durch die Verwendung anderer geeigneter Garantien gemäß Artikel 46 DSGVO.
7. Unterstützung
 - 7.1. Unter Berücksichtigung der im Hauptvertrag und in diesem AV-Vertrag beschriebenen Art der Verarbeitung wird Siemens Healthineers den Kunden auf Verlangen und auf Kosten des Kunden und soweit dies möglich ist, durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen dabei unterstützen, der Verpflichtung des Kunden zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Art. 12 bis 23 DSGVO genannten Rechte der betroffenen Person nachzukommen.
 - 7.2. Siemens Healthineers wird den Kunden unverzüglich über Anträge von betroffenen Personen auf Wahrnehmung der in Art. 12 bis 23 DSGVO genannten Rechte, insbesondere hinsichtlich des Rechts auf Auskunft, Berichtigung, Löschung ("Recht auf Vergessenwerden"), Verarbeitungseinschränkung, Datenübertragbarkeit sowie des Widerspruchsrechts und des Rechts auf nichtautomatisierte Entscheidungen im Einzelfall einschließlich Profiling, informieren.
 - 7.3. Unter Berücksichtigung der im Hauptvertrag und in diesem AV-Vertrag beschriebenen Art der Verarbeitung sowie der Siemens Healthineers zur Verfügung stehenden Informationen unterstützt Siemens Healthineers den Kunden auf Kosten des Kunden bei der Einhaltung seiner Verpflichtungen gemäß
 - a. Art. 32 DSGVO (Verarbeitungssicherheit);
 - b. Art. 33 DSGVO (Benachrichtigung bei Verletzung personenbezogener Daten an die Aufsichtsbehörde):
 Im Falle einer Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten in Bezug auf personenbezogene Daten, die von Siemens Healthineers verarbeitet werden, benachrichtigt Siemens Healthineers den Kunden unverzüglich, nachdem Siemens Healthineers von der Verletzung Kenntnis erlangt hat. Diese Benachrichtigung muss mindestens Folgendes enthalten:
 - (i) eine Beschreibung der Art der Verletzung (einschließlich, soweit möglich, der Kategorien und der ungefähren Anzahl der betroffenen Personen und Datensätze);
 - (ii) die Angaben einer Kontaktstelle, bei der weitere Informationen über die Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten eingeholt werden können;
 - (iii) die wahrscheinlichen Folgen der Verletzung und die getroffenen oder geplanten Maßnahmen zur Behebung der Verletzung, einschließlich der Abmilderung ihrer möglichen nachteiligen Auswirkungen.
 Ist es nicht möglich, alle diese Informationen gleichzeitig bereitzustellen, so enthält die erste Benachrichtigung die zu diesem Zeitpunkt verfügbaren Informationen, und weitere Informationen werden, sobald sie verfügbar sind, unverzüglich nachgereicht;
 - c. Art. 34 DSGVO (Benachrichtigung bei Verletzung personenbezogener Daten an die betroffene Person);
 - d. Art. 35 DSGVO (Benachrichtigung über die Folgenabschätzung der Auswirkungen auf den Datenschutz); und
 - e. Art. 36 DSGVO (Beurteilung der Datensicherheit).
 - 7.4. In dem Fall, dass der Kunde Unterstützung benötigt, sollte der Kunde das Büro des Datenschutzbeauftragten von Siemens Healthineers unter der folgenden E-Mailadresse kontaktieren: dataprivacy.func@siemens-healthineers.com.
8. Löschung
 - 8.1. Nach Wahl des Kunden sind nach Abschluss der Erbringung von Verarbeitungsleistungen alle personenbezogenen Daten entweder zu löschen oder zurückzugeben. Siemens Healthineers wird hiermit angewiesen nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen die vom Kunden erhaltenen personenbezogenen Daten zu löschen, es sei denn, dass das Recht der Union oder des Mitgliedstaates die Speicherung der personenbezogenen Daten vorschreibt. Solange die personenbezogenen Daten nicht gelöscht sind, muss Siemens Healthineers für die Einhaltung der Bedingungen dieses AV-Vertrages sorgen.
9. Informations- und Prüfungsrechte
 - 9.1. Hinsichtlich der Verarbeitung im Rahmen des Hauptvertrages wird Siemens Healthineers dem Kunden auf sein schriftliches Verlangen hin alle Informationen zur Verfügung stellen, die erforderlich sind, um die Einhaltung der Verpflichtungen nach Art. 28 DSGVO nachzuweisen.
 - 9.2. Ferner wird Siemens Healthineers Überprüfungen, einschließlich Inspektionen ("Audits"), in Bezug auf die Verarbeitung im Rahmen des Hauptvertrages ermöglichen und sich daran beteiligen. Audits können auch von einem unabhängigen, vom Kunden beauftragten externen Auditor durchgeführt werden, sofern der externe Auditor für Siemens Healthineers akzeptabel ist und einer Pflicht zur Geheimhaltung unterliegt, die nicht weniger restriktiv ist als die im Rahmen des Hauptvertrages für den Kunden geltende. Der Kunde wird ein Audit mit angemessener Frist ankündigen. Vor der Durchführung eines Audits vereinbaren die Vertragspartner den Umfang, den Zeitpunkt und die Dauer des Audits. Der Kunde hat Siemens Healthineers die Siemens Healthineers im Zusammenhang mit dem Audit anfallenden Leistungen zu den jeweils aktuellen Siemens Healthineers- Servicetarifen zu vergüten, welche dem Kunden auf Verlangen zur Verfügung gestellt werden.

- 9.3. Der Kunde hat Siemens Healthineers unverzüglich schriftlich einen Bericht zu erstatten, der eine vertrauliche Zusammenfassung von Umfang und Ergebnissen des Audits enthält. Siemens Healthineers ist berechtigt, den Bericht für eigene Zwecke zu verwenden.

Technisch Organisatorische Maßnahmen (TOM)

Technische und Organisatorische Maßnahmen („TOM“) Siemens Healthcare Diagnostics GmbH

1. Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten
Siemens Healthineers trennt personenbezogene Daten von den verarbeiteten Daten, so dass eine Verknüpfung der verarbeiteten Daten mit einer identifizierten oder identifizierbaren Person ohne zusätzliche Informationen, die gesondert und sicher aufbewahrt werden, nicht möglich ist. Siemens Healthineers verschlüsselt personenbezogene Daten mit symmetrischen oder asymmetrischen Schlüsseln.
2. Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste
Siemens Healthineers sichert die Vertraulichkeit und Integrität mit folgenden Maßnahmen:
Zutrittskontrolle:
Siemens Healthineers schützt seine Gebäude durch angemessene Zutrittskontrollsysteme, basierend auf einer Sicherheitseinstufung der Gebäude und einem entsprechend definiertem Zutrittsberechtigungskonzept. Alle Gebäude sind durch Zutrittskontrollmaßnahmen unter Verwendung eines Kartenlesersystems gesichert. Je nach Sicherheitskategorie werden Grundstücke, Gebäude oder einzelne Bereiche durch zusätzliche Maßnahmen gesichert. Dazu gehören spezielle Zutrittsprofile, Biometrie, Pin- Pads, DES-Dongles, Vereinzelungsschleusen, Videoüberwachung und Wachpersonal. Zutrittsrechte für berechnete Personen werden gemäß festgelegten Kriterien individuell erteilt. Dies gilt auch hinsichtlich externer Personen.
Systemzugangskontrolle:
Zugang zu Datenverarbeitungssystemen erhalten nur authentifizierte Benutzer aufgrund eines rollenbezogenen Berechtigungskonzepts unter Verwendung von folgenden Maßnahmen: Datenverschlüsselung, individualisierte Passwortvergabe (mindestens 8 Zeichen, regelmäßig automatisch ablaufend), Mitarbeiterausweise mit PKI-Verschlüsselung, passwortgeschützte Bildschirmschoner bei Inaktivität, Intrusion-Detection-Systeme und Intrusion-Prevention-Systeme, regelmäßig aktualisierte Antiviren- und Spyware-Filter im Netzwerk und auf den einzelnen PCs und mobilen Endgeräten.
Datenzugriffskontrolle:
Zugriff auf personenbezogene Daten wird auf der Grundlage eines rollenbezogenen Berechtigungskonzepts gewährt. Es ist ein Benutzerverwaltungssystem eingerichtet, welches den Zu- und Abgang von Nutzern mit ihren jeweiligen Berechtigungen abbildet und zentral im Netzwerk zum Abruf durch anfragende Datenverarbeitungssysteme zur Verfügung steht. Ferner werden unberechtigte Zugriffe auf personenbezogene Daten durch Datenverschlüsselung verhindert.
Datenübertragungskontrolle:
Siemens Healthineers sichert die elektronischen Kommunikationswege durch Einrichtung geschlossener Netzwerke und Verfahren zur Datenverschlüsselung ab. Sofern ein physischer Datenträgertransport erfolgt, existieren überprüfbare Transportprozesse, welche den unbefugten Datenzugriff oder den logischen Verlust verhindern. Datenträger werden datenschutzgerecht entsorgt.
- 2.1. Siemens Healthineers stellt die ständige Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste mit folgenden Maßnahmen sicher:
Die Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste sichert Siemens Healthineers durch die Isolierung kritischer IT- und Netzwerkkomponenten, durch die Bereitstellung geeigneter Backup- und Redundanzsysteme, durch den Einsatz von Stromredundanzsystemen sowie durch regelmäßige Tests der Systeme und Dienste. Test- und Live-Systeme sind vollständig getrennt.
3. Verfügbarkeit der und Zugang zu personenbezogenen Daten bei Zwischenfall
Siemens Healthineers stellt die Verfügbarkeit der und den Zugang zu personenbezogenen Daten bei einem physischen oder technischen Zwischenfall mit folgenden Maßnahmen wieder her:
Siemens Healthineers speichert personenbezogene Daten in RAID-Systemen und integriert redundante Systeme entsprechend der Sicherheitskennzeichnung. Zur Sicherung der Stromversorgung in den Rechenzentren setzt Siemens Healthineers Systeme für eine unterbrechungsfreie Stromversorgungen ein (z. B. USVs, Batterien, Generatoren).
Datenbanken oder Rechenzentren werden an verschiedenen physikalischen Orten gespiegelt.
Ein umfassender schriftlicher Notfallplan ist vorhanden. Notfallprozesse und -systeme werden regelmäßig überprüft.
4. Kontrollverfahren zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung
Siemens Healthineers unterhält ein Kontrollverfahren auf der Grundlage eines risikomanagementbasierten Ansatzes unter Berücksichtigung der IT-Grundschutz-Kataloge des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) sowie der ISO/IEC 27001 zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung. Damit wird der Schutz der relevanten Informationen, Anwendungen (einschließlich Qualitäts- und Sicherheits-Testmethoden), Betriebsumgebungen (z.B. durch Netzwerküberwachung gegen schädliche Einwirkungen) sowie der technischen Umsetzung von Schutzkonzepten (z. B. mittels Schwachstellenanalysen) gewährleistet. Durch das systematische Erfassen und Beseitigen von Schwachstellen werden damit die Schutzmaßnahmen kontinuierlich hinterfragt und verbessert.
5. Personelle Maßnahmen
Siemens Healthineers erteilt schriftliche Arbeitsanweisungen und schult regelmäßig Personal mit Zugang zu personenbezogenen Daten, um sicherzustellen, dass personenbezogene Daten nur in Übereinstimmung mit dem Gesetz, diesem AV-Vertrag und den dazugehörigen Weisungen des für die Verarbeitung Verantwortlichen einschließlich der beschriebenen technischen und organisatorischen Maßnahmen verarbeitet werden.