

# Advance Plan Geschäftsbedingungen

(Version: 01.12.2025)

Diese Advance Plan Geschäftsbedingungen regeln die Erbringung von Wartungs- oder Instandhaltungsleistungen für Hardware und Software in Ergänzung zu (i) dem Vertragsformular und (ii) den Allgemeinen Geschäftsbedingungen und den Ergänzenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen (zusammen in diesem Dokument: "Geschäftsbedingungen"). Diese Advance Plan 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" ist der Teil des Vertrags, der sich auf die Dienstleistungen bezieht.
- 0.2. "Nachfolgende Software-Releases" ist ein Update, Hotfix oder Upgrade.
- 0.3. "Regelarbeitszeit" ist der Zeitraum, in dem Siemens Healthineers die Dienstleistungen, wie im Vertragsformular bestimmt, erbringt, wobei Feiertage im Vertragsgebiet nicht umfasst sind.
- 0.4. "Remote-Services" ist die Bereitstellung von Dienstleistungen über eine gesicherte Telekommunikationsverbindung.
- 0.5. "Systemsoftware" ist die von Siemens Healthineers bereitgestellte Software, die in die Hardware eingebettet oder auf ihr vorinstalliert ist und die für den Betrieb der Hardware verwendet wird, mit Ausnahme von allgemeiner syngo-Software von Siemens Healthineers.
- 0.6. "teamply Fleet" ist ein Online-Serviceportal und/oder eine App von Siemens Healthineers für die Hardware-Geräteverwaltung.
- 0.7. "Uptime-Verfügbarkeitszusage" oder "Uptime" ist die Fähigkeit der Hardware oder Software zur Behandlung oder Diagnose von Patienten eingesetzt zu werden.
- 0.8. "Vertragsgebiet" ist das Land, in dem Siemens Healthineers seinen Sitz hat oder jedes andere Land oder Gebiet, wie im Vertragsformular bestimmt.

## 1. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 1.1. Soweit es für die Erbringung der Dienstleistungen erforderlich oder zweckmäßig ist, wird der Kunde die folgenden Verpflichtungen rechtzeitig und unentgeltlich erfüllen:
  - 1.1.1. Durchführung von Einweisungen und Bereitstellung von am Standort geltender Regeln, soweit vorhanden.
  - 1.1.2. Bereitstellung von allgemeinen Informationen in Bezug auf die Dienstleistungen, die Umgebung, die örtlichen Gegebenheiten sowie über die geltenden Sicherheitsvorschriften des Kunden.
  - 1.1.3. Implementierung der erforderlichen betrieblichen und gesetzlichen Sicherheitsmaßnahmen, Bereitstellung eines sicheren Arbeitsumfeldes, Bereitstellung von (spezieller) Schutzkleidung und -vorrichtungen sowie Bereitstellung von Sicherheits- oder Begleitpersonal für die Servicetechniker entsprechend den Erfordernissen des Arbeitsschutzes und, auf Anfrage von Siemens Healthineers, Bereitstellung einer aus Gründen des Unfallschutzes erforderlichen zweiten Person.
  - 1.1.4. Nutzer- und Betreiberwartung der Vertragsleistungen entsprechend der Nutzerdokumentation, soweit nicht durch diesen Dienstleistungsvertrag abgedeckt.
  - 1.1.5. Einrichtung 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. Dieses Personal des Kunden muss in der Lage sein, alle notwendigen Entscheidungen in Bezug auf die Dienstleistungen zu treffen und umzusetzen; Sicherstellung, dass das gesamte Personal, das mit der Software und/oder der Hardware zu tun hat, in allen

Aspekten der Software oder Hardware, einschließlich der Sicherheit, angemessen geschult ist.

- 1.1.7. Bereitstellung aktueller Unterlagen und Informationen, die für die Erbringung der Dienstleistungen relevant sind (z.B. Unterlagen über die Hardware, Konfigurationszeichnungen, Liste der beim Kunden vor Ort verfügbaren Ersatzteile).
  - 1.1.8. Bereitstellung technischer Produktionsmittel und -materialien (z.B. Strom, Wasser, Druckluft, Telefon und Internet).
  - 1.1.9. Bereitstellung von Ersatzteilen, die den Qualitätsstandards und Empfehlungen von Siemens Healthineers entsprechen, soweit der Kunde für die Bereitstellung/Bevorratung von Ersatzteilen verantwortlich ist.
  - 1.1.10. Aktuelle Datensicherung, einschließlich der gespeicherten Daten und der Systemparameter, auf einem geeigneten Datenträger sowie die Bereitstellung einer Kopie des jeweiligen Datenträgers.
  - 1.1.11. Durchführung der für den Kunden erforderlichen Datensicherung und Wiederherstellung der Daten, sofern erforderlich.
  - 1.1.12. Auf Anfrage wird Siemens Healthineers die von Siemens Healthineers im Rahmen der Dienstleistungserbringung beim Kunden vor Ort eingebrachten Abfälle gegen gesonderte Vergütung entsorgen.
  - 1.1.13. Einholung von Genehmigungen, Zustimmungen, Einwilligungen oder Berechtigungen bei den zuständigen Behörden, soweit diese nicht ausschließlich von Siemens Healthineers einzuholen sind.
  - 1.1.14. Einrichtung und Instandhaltung von solchen Wiederherstellungs- und Datenaufbewahrungsverfahren, die der Kunde für erforderlich hält, wenn er Siemens Healthineers Systemzugang (einschließlich Remote-Zugriff) gewährt.
  - 1.1.15. Erleichterung der Installation von Nachfolgenden Software-Releases zu Sicherheits- und Dienstleistungszwecken, die von Mitarbeitern oder Partnern von Siemens Healthineers zu installieren sind.
  - 1.1.16. Befolgung aller von Siemens Healthineers herausgegebenen Dokumente, die über teamply Fleet oder anderweitig zur Verfügung gestellt werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf alle regelmäßig in teamply Fleet veröffentlichten Schwachstellenbewertungen und Sicherheitshinweise, in der jeweils gültigen Fassung, soweit sie sich auf Software beziehen.
  - 1.2. Auf Verlangen von Siemens Healthineers und soweit notwendig wird der Kunde Siemens Healthineers bei der Problemanalyse unentgeltlich unterstützen. Der Kunde wird Störungsberichte und Fehlermeldungen sowie Daten und Protokolle, die für die Analyse der Störung geeignet sind, zur Verfügung stellen.
- ## 2. Gesonderte Entgelte
- 2.1. Siemens Healthineers erbringt die vereinbarten Dienstleistungen während der Regelarbeitszeit. Verlangt der Kunde die Erbringung von Dienstleistungen durch Siemens Healthineers außerhalb der vereinbarten Regelarbeitszeit, so werden diese Dienstleistungen zu den dann gültigen Tarifen und Geschäftsbedingungen von Siemens Healthineers gesondert berechnet.
  - 2.2. Sofern nicht ausdrücklich anderes vereinbart und sofern diese Arbeitsleistungen, Teile oder Aufwendung durch schuldhaftes Verhalten von Siemens Healthineers notwendig geworden sind,

schließt der Dienstleistungsvertrag Arbeitsleistungen, Teile und Aufwendungen aus, die erforderlich sind für die Installation Nachfolgender Software-Releases oder für die Reparatur oder das Zurücksetzen von Hardware, auf die Folgendes zutrifft:

- 2.2.1. beschädigt durch Feuer, Unfall, Fehlgebrauch, Diebstahl, Missbrauch, Fahrlässigkeit, unsachgemäße Anwendung oder Veränderung, Ausnutzung von IT-Schwachstellen oder durch sonstige Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle von Siemens Healthineers liegen, oder dadurch, dass der Kunde die Hardware nicht gemäß den Anweisungen des Herstellers betreibt oder empfohlene Betriebsumgebung und Leitungszustände nicht einhält;
- 2.2.2. mangelhaft oder verändert aufgrund unbefugter Versuche des Kunden oder eines Dritten, die Hardware zu reparieren, zu verlagern, zu warten, zu pflegen, auf sie zuzugreifen oder sie zu modifizieren, oder durch die Verbindung mit und/oder die Verwendung von Teilen, Ausrüstung oder Software, die nicht von Siemens Healthineers bereitgestellt wurde, oder von Schnittstellen, die nicht von Siemens Healthineers schriftlich zur Verwendung mit der Hardware und/oder Software genehmigt wurden;
- 2.2.3. mangelhaft aufgrund der Nichterfüllung der Verpflichtungen des Kunden aus diesem Dienstleistungsvertrag, insbesondere aus Ziffer 1;
- 2.2.4. ausgefallen aufgrund von Ursachen, die auf nicht durch Siemens Healthineers gelieferte Ausrüstung, Teile oder Software zurückzuführen sind, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Probleme mit dem Netzwerk des Kunden;
- 2.2.5. mangelhaft aufgrund einer vom Kunden oder einem Dritten vor Beginn der Laufzeit dieses Dienstleistungsvertrags durchgeführten Reparatur oder Wartung; oder
- 2.2.6. mangelhaft aufgrund fehlender Aktualisierung, weil der Kunde entschieden hat, nicht alle von Siemens Healthineers angebotenen Nachfolgenden Software-Releases zu installieren

### 3. Verfügbarkeit und Zugänglichkeit von Hardware

- 3.1. Zur Erbringung der von diesem Dienstleistungsvertrag erfassten Dienstleistungen muss Siemens Healthineers über die Remote-Verbindung auf bestimmte Informationen über die Hardware und Software zugreifen, insbesondere auf Bestands- und Konfigurationsdaten, Nutzungsdaten und technische Statusinformationen.
- 3.2. Wird die Hardware und/oder Software nicht zum vereinbarten Zeitpunkt vor Ort oder per Remote-Dienst zur Verfügung gestellt, können Wartezeiten, die über einen angemessenen Zeitraum hinausgehen, zu den dann pro Anruf geltenden Tarifen und Bedingungen von Siemens Healthineers berechnet werden.

### 4. Nachhaltige Nutzung von Ersatzteilen

Dieser Dienstleistungsvertrag wird auf der Grundlage angeboten, dass Siemens Healthineers ausgetauschte Ersatzteile zur Ursachenanalyse oder je nach Fall zur Wiederverwendung nach Wiederaufbereitung verwenden darf. Ausgetauschte Ersatzteile, die aus der Hardware ausgebaut und von Siemens Healthineers zurückgenommen oder für die eine zur Rückgabe angefordert wurde, gehen daher mit der Rückgabe oder Anforderung (je nachdem, was früher erfolgt) in das Eigentum von Siemens Healthineers über. Der Kunde sichert zu, dass er Siemens Healthineers uneingeschränktes und unbelastetes Eigentum übertragen wird.

### 5. IT- und Software-Wartung

- 5.1. Wenn die unter diesen Dienstleistungsvertrag fallende Hardware und/oder Software die Systemsoftware von Siemens Healthineers nutzt, stellt Siemens Healthineers Folgendes zur Verfügung:
  - 5.1.1. Kontrolle der Hardware im Hinblick auf die Notwendigkeit Nachfolgender Software-Releases;
  - 5.1.2. Alle Nachfolgenden Software-Releases und deren Installation für diese Systemsoftware vorbehaltlich der technischen Möglichkeiten der Hardware;

- 5.1.3. Training für Nachfolgende Software-Releases, wie von Siemens Healthineers gefordert und definiert;
  - 5.1.4. Verbesserung oder Austausch von Computer-Hardware, wenn dies für den Betrieb der neuesten Version der Software erforderlich ist. Der Austausch von Computer-Hardware ist abhängig von der Modalität der Computer-Hardware, die ursprünglich von Siemens Healthineers geliefert wurde, und auf den folgenden Umfang beschränkt:
    - (i) Austausch oder Verbesserung von Arbeitsplätzen und/oder
    - (ii) Austausch oder Verbesserung von Satellitenkonsolen und/oder
    - (iii) Austausch von Tablet-Computern.
  - 5.2. Softwarepakete, die Siemens Healthineers als eigenständige Software vertreibt, sind nicht Bestandteil dieses Advance Plans.
  - 5.3. Im Falle des Austausches von Computer-Hardware gemäß Ziffer 5.1.4 gilt hinsichtlich der alten Hardware die Regelung in Ziffer 4. Falls Siemens Healthineers die Hardware nicht zurücknimmt bzw. ihre Rückgabe fordert, hat der Kunde die alte Hardware zu entsorgen. Ziffer 1.1.12 gilt auch für diese Hardware.
  - 5.4. Der Kunde hat keinen Anspruch auf eine bestimmte Anzahl von Nachfolgenden Software-Releases.
  - 5.5. Der Kunde sichert zu, dass er nur Software verwendet, die ihm von Siemens Healthineers oder dessen autorisierten Partnern ordnungsgemäß lizenziert wurde. Jede Software, die nicht ordnungsgemäß von Siemens Healthineers oder dessen autorisierten Partnern lizenziert wurde, stellt nicht autorisierte Software dar. Wenn der Kunde nicht autorisierte Software herunterlädt, installiert und/oder nutzt, kann Siemens Healthineers zusätzlich zu allen anderen Rechten, die Siemens Healthineers in einem solchen Fall hat, (i) die nicht autorisierte Software entfernen und das System auf Kosten des Kunden zurücksetzen und/oder (ii) diesen Dienstleistungsvertrag kündigen und/oder (iii) Schadensersatz vom Kunden verlangen.
  - 5.6. Siemens Healthineers ist ausschließlich zur Unterstützung folgender Software-Versionen verpflichtet:
    - (i) die jeweils aktuelle Version der Software; und
    - (ii) die Version, die der jeweils aktuellen Version der Software unmittelbar vorausgeht.
  - 5.7. Ungeachtet der Ziffer 5.6 kann Siemens Healthineers auf Anfrage des Kunden nach eigenem Ermessen entscheiden, eine ältere Version der Software (als die in Ziffer 5.6 (i) und (ii) beschriebenen Versionen) zu unterstützen. Eine solche Unterstützung ist im Einzelfall schriftlich zwischen den Vertragspartnern zu vereinbaren und kann dem Kunden zusätzlich in Rechnung gestellt werden.
- ### 6. Verfügbarkeitszusagen
- 6.1. Ist eine Uptime-Verfügbarkeitszusage vereinbart, gilt Folgendes.
    - 6.2. Die folgenden Situationen gelten nicht als Ausfallzeit und stellen daher keinen Verstoß gegen die vereinbarte Uptime-Verfügbarkeitszusage dar:
      - 6.2.1. Planmäßige, im Voraus festgelegte vorbeugende Wartung
      - 6.2.2. Zustandsorientierte Instandhaltung
      - 6.2.3. Installation von Hardware und Nachfolgenden Software-Releases
      - 6.2.4. Durchführung des Austauschs von Computer-Hardware gemäß Ziffer 5.1.4
      - 6.2.5. Vorbeugender Austausch von Ersatzteilen
      - 6.2.6. Planmäßige Behebung von Teilausfällen und Beeinträchtigungen, die eine eingeschränkte Nutzung der Hardware und/oder Software ermöglichen
      - 6.2.7. Beseitigung von Fehlfunktionen und Schäden durch Fehlbedienung
      - 6.2.8. Maßnahmen zur Vermeidung der Ausnutzung von IT-Schwachstellen
      - 6.2.9. Außergewöhnliche Verschmutzung

- 6.2.10. Kunde gewährt keinen Zugang zur Hardware wie in Ziffer 7.5 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbart
- 6.2.11. Ausschlüsse gemäß Ziffer 2.2
- 6.3. Erreicht Siemens Healthineers die vereinbarte Uptime oder einen anderen Key Performance Indikator nicht und enthält das Vertragsformular keine besondere Abhilferegelung für diesen Fall, hat der Kunde für jeden vollen Prozentpunkt, um den die tatsächliche Uptime oder Messung die vereinbarte Uptime bzw. den Wert unterschreitet, auf eine im Vertragsformular bestimmte Erstattung. Der Erstattungsbetrag wird nach Wahl von Siemens Healthineers dem Kunden ausbezahlt oder vom nächsten Rechnungsbetrag im Zahlungszyklus dieses Dienstleistungsvertrages abgezogen. Der Erstattungsbetrag ist auf einen Höchstbetrag von 10 % der jährlichen Nettodienstleistungsgebühr begrenzt.
- 6.4. Die vorstehende Regelung der Verpflichtung und Haftung von Siemens Healthineers ist abschließend. Weitere Rechtsbehelfe des Kunden hinsichtlich der Nichteinhaltung der Uptime-Verfügbarkeitszusage oder eines anderen wichtigen Key Performance Indikators durch Siemens Healthineers bestehen nicht, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
- 6.5. Ist die Hardware nicht voll funktionsfähig, muss der Kunde dies unverzüglich dem Customer Care Center von Siemens Healthineers mitteilen. Die Ausfallzeit beginnt erst nach dieser Mitteilung an Siemens Healthineers. Der Kunde ist verpflichtet, jede von Siemens Healthineers angebotene technische Unterstützung anzunehmen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf telefonischen Support und Ferndiagnose. Für den Zeitraum, in dem der Kunde keine technische Hilfe von Siemens Healthineers ersucht und annimmt, gilt die Hardware als betriebsbereit.
- 6.6. Wird die Hardware ohne die vorherige schriftliche Einwilligung von Siemens Healthineers vom ursprünglichen Standort des Kunden entfernt oder kommt der Kunde seinen Verpflichtungen zur Bereitstellung und Aufrechterhaltung einer Remote-Verbindung für 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche nicht nach, findet die Uptime-Verfügbarkeitszusage keine Anwendung.
- 7. SmartUse**
- 7.1. Wenn SmartUse von Siemens Healthineers vereinbart wurde, gilt Folgendes:
- 7.2. Definitionen:
- 7.2.1. "Scan-Paket" ist das Paket von Untersuchungen pro Vertragsjahr, das als Grundlage für die Entgeltberechnung dient.
- 7.2.2. "Toleranz" ist ein zulässiger 3-Prozent-Überschuss von Untersuchungen, der dem Kunden zugestanden wird, bevor dem Kunden Überschussgebühren entstehen, um Unterschiede in der Anzahl der Untersuchungen zu berücksichtigen, insbesondere bei Service-/Kalibrierungsprotokollen.
- 7.2.3. "Untersuchung" ist ein Scan zur Beantwortung einer klinischen Frage oder eines Service-/Kalibrierungsprotokolls. Einzelne Topogramme oder Nachbearbeitungsbilder werden nicht als Untersuchung gezählt. Wenn ein Untersuchungsverfahren ohne Berechtigung begonnen wurde, wird dies als Untersuchung gezählt.
- 7.3. Hardware, die SmartUse unterliegt, muss mit SRS verbunden sein und die Auto-Reporting-Funktion muss während der gesamten Laufzeit aktiviert sein, um die Untersuchungsinformationen an Siemens Healthineers zu übertragen. Die Anzahl der Untersuchungen und die Berechnung der vom Kunden zu zahlenden Gebühren erfolgt auf der Grundlage eines auf SRS-Daten basierenden Nutzungsberichts. Ist ein solcher Bericht aus Gründen, die Siemens Healthineers nicht zu vertreten hat, nicht verfügbar, wird Siemens Healthineers seine Gebührenberechnung auf die "Obergrenzen"-Option stützen, es sei denn, der Kunde weist gegenüber Siemens Healthineers eine andere Anzahl durchgeführter Untersuchungen nach.
- 7.4. Der Kunde zahlt an Siemens Healthineers den Betrag, der dem vereinbarten Scan-Paket entspricht, zuzüglich des vereinbarten Entgelts für jede Untersuchung, die die Toleranz überschreitet.
- 7.5. Wählt der Kunde ein Scan-Paket, so gilt diese Zahl als Mindestanzahl. Auch wenn der Kunde weniger als das Volumen des gewählten Scan-Pakets verbraucht, wird der Betrag, der dem vereinbarten Scan-Paket entspricht, als Grundlage für die Berechnung des Entgelts verwendet.
- 7.6. Ein Scan-Paket für einen Zeitraum von weniger als einem Jahr wird berechnet, indem das vereinbarte jährliche Scan-Paket durch 365 Tage geteilt und dann mit der Anzahl der Tage vom Beginn des Zeitraums bis zum Vertragsende/Ende des Kalenderjahres multipliziert wird.
- 7.7. Vereinbaren der Kunde und Siemens Healthineers eine Obergrenze („Cap“) für Untersuchungen, so gilt diese Obergrenze als Höchstanzahl. Auch wenn der Kunde mehr als die gewählte Obergrenze in Anspruch nimmt, wird diese Obergrenze als Grundlage für die Berechnung der Gebühren herangezogen.