

ULTRASCHALL

Allgemeine Wartungsbedingungen

der Siemens Healthcare Diagnostics GmbH

(Stand 01.12.2025)

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.

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.

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.

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, Patientenkel, HF-Strahler, Befestigungsklemmen, Befestigungsbänder, Patientenfixiervorrichtungen, Arm-, Beinhalter, Patientenunterlagen, Aufnahme-, Bestrahlungsfilter, Biopsie-Nadelführungen, Wasservorläufe

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.

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.

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.

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.

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

Entgelt

Entgelt für vereinbarte Leistungen

- Preisadjustierungen 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 darüberhinausgehende 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:

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

Produkt- und/oder dienstleistungsspezifische Anhänge, sowie anwendbare allgemeine Geschäftsbedingungen

Die folgenden besonderen produkt- und/oder dienstleistungsspezifischen Anhänge, sowie allgemeinen Geschäftsbedingungen sind ein integraler Bestandteil dieses Angebots und können hier

(www.siemens-healthineers.com/at/geschaeftsbedingungen)

oder durch Scannen des QR-Codes heruntergeladen werden.



- Allgemeine Geschäftsbedingungen
- Ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen für Hardware, Software und Dienstleistungen
- Geschäftsbedingungen für digitalen Zugang und digitale Nutzung
- Allgemeine SaaS-Geschäftsbedingungen
- Geschäftsbedingungen für Remote-Verbindungen
- Vertragliche Bedingungen zur Auftragsverarbeitung
- Service- und Support Geschäftsbedingungen
- Besondere Bedingungen für teamplay Fleet
- Besondere Bedingungen für Siemens Healthineers Academy-Gruppen

Allgemeine Erläuterungen der SLA-Module:

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 ordnungsgemäßem 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 Siemens Healthineers Academy
Siemens Healthineers Academy 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 academy.siemens-healthineers.com wird die Erstellung eines persönlichen Lernplanes ermöglicht. Die Weiterbildung ist jederzeit über Tablet, Notebook oder Desktop-PC möglich. Durch den Erwerb des Abonnements Siemens Healthineers Academy Admin kann eine Lerngruppe mit institutionseigenen 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 Bedarfsorientierte 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.
 - 11.5 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.
 - 11.6 Die Berechnung erfolgt jährlich.