

BIJLAGE - AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR SYSTEM INTELLIGENCE

1. **Services.** Indien en voor zover de Offerte dienstverlening met betrekking tot systeemintelligentie omvat, beschrijft deze Bijlage de aanvullende dienstverleningsrechten die exclusief zijn voor de locatie, onder de hierin beschreven voorwaarden, voor de toepasselijke modaliteiten. Deze rechten zijn de volgende: Predictive System Monitoring, Real Time Alerting en Remote Expert Connect, zoals hieronder gedefinieerd.
 - 1.1 **Predictive System Monitoring:** Met als doel een hogere systeembeschikbaarheid te bieden, streeft Philips ernaar patronen en trends in de machine- en servicedata van de Klant te identificeren. Daartoe zal Philips de data analyseren via een veilige verbinding door middel van Machine Learning algoritmen. Een vereiste is een verbinding van de apparatuur met het Philips Remote Service Data Center (PRSDC). Belangrijke systeemdatabronnen worden pro-actief verzonden en gediagnosticeerd in het Customer Solutions Center om een potentiële externe oplossing of een vereiste onderhoudsactie op locatie ruim van tevoren te plannen om onderbrekingen in de reguliere klinische workflow te beperken. Alle voorspellende systeembewakingsalgoritmen zijn gebaseerd op de meest voorkomende storingsmodi van het systeem, die wel of niet betrekking hebben op onderdelen, en worden gedetecteerd aan de hand van belangrijke data die zijn verzameld van aangesloten systemen. Philips streeft ernaar de vroegtijdige detectie van aanstaande storingen van Klantsystemen te verbeteren door deze modellen voortdurend te ontwikkelen en opnieuw te trainen met nieuwe inzichten in data en deze nauwkeurig genoeg te maken om proactief onderhoud te kunnen bieden voor de apparatuur van de Klant voordat er downtime of onderbreking van workflows plaatsvindt. Er kunnen echter fouten zijn die Philips met de huidige mogelijkheden niet kan detecteren, wat het gevolg kan zijn van een eenmalige storing of een systeemonderdeel dat plotseling defect raakt. Philips kan niet aansprakelijk worden gesteld voor systeemstoringen die niet vooraf werden voorspeld en streeft ernaar om in dergelijke ongewenste situaties de beste ondersteuning te bieden via Remote Expert Connect.
 - 1.2 **Real Time Alerting: (alleen MR):** Deze service omvat waarschuwingen ('Real Time Alert') die worden gegenereerd door het medische apparaat zelf of de apparatuur die in het ziekenhuis is geïnstalleerd en aangeven dat kritieke systeem- en/of omgevingsparameters en omstandigheden buiten de gewenste specificaties vallen. Er wordt verwezen naar de voorwaarden van Bijlage Aanvullende Voorwaarden Liquid Helium Refill Service en Bijlage Aanvullende Voorwaarden Real Time Alert.
 - 1.3 **Remote Expert Connect:** Tenzij anders aangegeven in de Offerte, biedt Philips diagnose, probleemoplossing en indien mogelijk oplossingen op afstand via een veilig netwerk met één toegangspunt. De service wordt geleverd door experts voor onderhoud- en systeemverzoeken op afstand. Hierbij is Philips-apparatuur via internet verbonden met het Customer Solutions Center via SSL, VPN, ISDN of analoog inbellen. Indien beschikbaar in uw markt en gespecificeerd in de Offerte, kunnen op REACTS gebaseerde serviceoplossingen ook worden gebruikt voor het op afstand oplossen van het probleem. Als alternatief kan technische telefonische ondersteuning worden aangeboden door experts op afstand via het Customer Solutions Center en het Remote Support Center (RSC) voor diagnose en probleemoplossing met een serviceverlening naar redelijkerwijs best vermogen. Als het probleem niet op afstand kan worden opgelost, kan er een onderhoudstechnicus naar de locatie worden gestuurd met begeleiding en benodigde onderdelen voor reparatie tijdens een eenmalig bezoek. Als

de Klant een overeenkomst heeft met de eerstelijnsondersteuning van de medische techniek van de Klant, is artikel 2 van Bijlage Aanvullende voorwaarden voor Beeldvormende Apparatuur met eerstelijnsondersteuning van de medische techniek van de klant van toepassing.

2. **Verantwoordelijkheden van de Klant.** Naast de bepalingen van artikel 6 van de Algemene Servicevoorwaarden en artikel 4 van de Bijlage Aanvullende voorwaarden voor Beeldvormende Apparatuur, zal de Klant:

- 2.1 zorgen voor een internetverbinding zoals beschreven in artikel 6.7 van de Algemene Servicevoorwaarden voor de installatie van het op sensoren gebaseerde hardwareapparaat, waar van toepassing, met inbegrip van een snelle ethernet-breedbandverbinding;
- 2.2 de werkomgeving binnen de specificaties van Philips voor de Locatie houden (inclusief temperatuur- en vochtigheidsregeling, kwaliteit van inkomende stroom, kwaliteit van binnenkomend water en brandbeveiligingssysteem);
- 2.3 de Apparatuur gebruiken in overeenstemming met de gepubliceerde bedieningsinstructies van de fabrikant;
- 2.4 zorgdragen voor de normale operationele aanpassingen van de Apparatuur, zoals gespecificeerd in de gepubliceerde bedieningsinstructies van de fabrikant;
- 2.5 Wi-Fi-toegang via breedbandinternet voor zakelijk gebruik beschikbaar stellen aan Philips;
- 2.6 ten behoeve van onderhoud op afstand aan de Apparatuur door Philips, Philips op elke Locatie de beschikking geven over een aparte breedbandverbinding met hoge snelheid die geschikt is om een verbinding op afstand met de Apparatuur tot stand te brengen en de realisatie van de vereiste infrastructuur op afstand te faciliteren;
- 2.7 handelen op basis van informatie van Philips met betrekking tot de waarschijnlijkheid van incidenten wat betreft tijdige voorspelde defecten
- 2.8 tijdig samenwerken met Philips-experts om informatie te verstrekken, basiscontroles uit te voeren en oplossingen te vinden op locatie

Als de Klant de toegang die wordt beschreven in dit artikel en in de bepalingen van artikel 6 van de Algemene Servicevoorwaarden en artikel 4 van de Bijlage Aanvullende voorwaarden voor Beeldvormende Apparatuur verzuimt te bieden, waardoor de Apparatuur en/of de servicetools dus niet zijn verbonden met de PRSDC (inclusief tijdelijke onderbrekingen) en/of (beveiligings-)updates niet worden gedownload en geïnstalleerd op de servicetools, ziet de Klant af van zijn rechten op onderhoud onder deze overeenkomst en enige garantie op uptime (of andere overeengekomen KPI's) en is de Klant verantwoordelijk voor eventuele schade als gevolg van een dergelijk verzuim.

Versie 08-2022