

## BIJLAGE - AANVULLENDE VOORWAARDEN EXTENDED SERVICE WINDOWS

1. **Diensten.** Als de klant op grond van deze overeenkomst een service window buiten de reguliere onderhoudstijden van maandag tot en met vrijdag tussen 8.30 en 17.30 uur ("Extended Service Window") aanschaf, zal Philips de apparatuur (software en hardware) onderhouden als beschreven in deze Aanvullende voorwaarden Extended Service Windows.
  - 1.1. **Extended Service Window Preventief Onderhoud (PM).** Binnen het Extended Service Window PM kan op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag tussen 15.00 en 22:00 en op vrijdag en zaterdag tussen 8:30 en 17:30 uur preventief onderhoud worden gepland en uitgevoerd, afhankelijk van welke tijden zijn inbegrepen in de door de klant afgesloten contractvariant. De planning vindt plaats in onderling overleg, er wordt nadrukkelijk rekening gehouden met voorkeuren van de klant maar Philips kan niet altijd garanderen aan deze voorkeuren gehoor te geven.
    - 1.1.1. De overige onderhouds- en responsetijden blijven zoals overeengekomen in de overeenkomst.
    - 1.1.2. Het Extended Service Window PM is niet beschikbaar op feestdagen en op 27 tot en met 31 december.
  - 1.2. **Extended Service Window planbaar Correctief Onderhoud (CM).** Binnen het Extended Service Window CM kan op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag tussen 17:30 en 22:00 uur en op zaterdag tussen 8:30 en 17:30 uur planbaar correctief onderhoud uitgevoerd worden. Tevens kan gedurende dit tijdsvenster nieuw correctief onderhoud aangemeld worden. De planning vindt plaats in onderling overleg, er wordt nadrukkelijk rekening gehouden met voorkeuren van de klant maar Philips kan niet altijd garanderen aan deze voorkeuren gehoor te geven. Het kan mogelijk zijn dat er eerder dan om 17.30 uur wordt gestart, dit wordt altijd op voorhand aangegeven.
    - 1.2.1. Het correctief onderhoud wordt na melding binnen 5 werkdagen uitgevoerd.
    - 1.2.2. Het uitvoeren van FCO's binnen het Extended Service Window planbaar CM is in beginsel inbegrepen. Philips kan echter niet garanderen dat alle FCO's tijdens het Extended Service Window uitgevoerd kunnen worden.
    - 1.2.3. Dertelijns correctief onderhoud, waarbij zeer complexe storingen met hulp van dertelijns specialisten worden opgelost, zijn geen planbare correctieve werkzaamheden en zijn derhalve uitgesloten van het Extended Service Window CM.
    - 1.2.4. Het oplossen van system down storingen is niet inbegrepen. System down betekent een storing waarbij het systeem niet meer functioneert, voor geen enkel type onderzoek.
    - 1.2.5. Het Extended Service Window CM is niet beschikbaar op feestdagen en in de periode van 27 tot en met 31 december.
  - 1.3. **Extended Service Window 24/7.** Binnen het Extended Service Window 24/7 wordt van maandag tot en met zondag tussen 0:00 en 0:00 uur (24/7) correctief onderhoud in het kader van system downs opgevolgd.
    - 1.3.1. De initiële responsetijd binnen het Extended Service Window 24/7 is een half uur. De responsetijd on-site is vier uur.
    - 1.3.2. Het uitvoeren van planbaar correctief onderhoud valt niet onder dit 24/7 Extended Service Window.

**Uitsluitingen.** Vanwege het risiconiveau worden bepaalde onderhoudswerkzaamheden, zoals omschreven in de offerte, niet uitgevoerd tijdens het Extended Service Window.
2. **Voorwaarden.**
  - 2.1. **Vrije toegang.** De klant draagt zorg voor vrije toegang voor het door Philips aangewezen onderhoudspersoneel:
    - 2.1.1. tot een veilige parkeerplaats;
    - 2.1.2. op en van de afdeling en bijbehorende ruimtes waar het onderhoud moet worden uitgevoerd;
    - 2.1.3. tot de te leveren of geleverde benodigde onderdelen.
  - 2.2. **Contactpersoon.** De klant zorgt dat er te allen tijde een contactpersoon ter plekke aanwezig is. Deze contactpersoon is eindverantwoordelijk voor de aanwezigheid en veiligheid van het door Philips aangewezen onderhoudspersoneel en moet het betreffende systeem kunnen uitzetten. De contactpersoon is, indien het Philips onderhoudspersoneel daarom verzoekt, verantwoordelijk voor bewaking van de valbeveiliging. De valbeveiliging moet kunnen worden verbonden met het wifinetwerk van de klant en de contactpersoon dient in geval van een melding van de valbeveiliging binnen 5 minuten ter plaatse te zijn. De contactpersoon voert elk uur een controle uit bij de werkzaamheden. De contactpersoon moet, indien het Philips onderhoudspersoneel daarom verzoekt, aanwezig zijn bij uitvoering specifieke werkzaamheden om de veiligheid van het Philips onderhoudspersoneel te borgen.
  - 2.3. **Aan- en afmeldprocedure.**
    - 2.3.1. De klant maakt voorafgaand aan het bezoek van het Philips onderhoudspersoneel de afmeldprocedure en de contactgegevens met betrekking tot de afmelding kenbaar aan het Philips onderhoudspersoneel.
    - 2.3.2. De klant stelt het Philips onderhoudspersoneel in staat het systeem na afronding van de werkzaamheden formeel terug over te dragen aan de klant.
    - 2.3.3. De klant is verantwoordelijk voor een aan- en afmeldprocedure die voldoet aan het "Convenant: Veilige Toepassing van Medische Technologie in de medisch specialistische zorg".
  - 2.4. **Logistiek.** Indien tijdens het Extended Service Window onderhoud wordt uitgevoerd door Philips, dienen geleverde onderdelen beschikbaar te zijn bij de ruimte waar het werk plaatsvindt. De beschikbaarheid van logistieke hulpmiddelen (zoals bijvoorbeeld een palletwagen) dient gewaarborgd te zijn tijdens het Extended Service Window.
  - 2.5. **Naleving van deze voorwaarden.** Indien de klant niet aan deze voorwaarden voldoet, zal het Philips onderhoudspersoneel de dienstdoende leidinggevende op de hoogte stellen. Als er daarna nog steeds niet aan de voorwaarden voldaan kan worden, worden de werkzaamheden niet (verder) uitgevoerd. Er zal een vervolg worden afgesproken tijdens kantoortijden of op een moment dat wel aan de veiligheidsvoorwaarden voldaan kan worden. Philips zal voor het overbodige bezoek de kosten in rekening brengen.
3. **Looptijd en beëindiging.** Conform artikel 16 van de Algemene Servicevoorwaarden Philips Nederland B.V.