

BIJLAGE - AANVULLENDE VOORWAARDEN DIGITAL AND COMPUTATIONAL PATHOLOGY

1. Diensten.

1.1. **Eerste inspectie.** Binnen 90 dagen na de ingangsdatum van deze Overeenkomst zal Philips het eerste bezoek voor preventief onderhoud uitvoeren, elk Apparaat inspecteren dat niet eerder door Philips is onderhouden en de Klant op de hoogte stellen van de Apparatuur die niet aan de specificaties van de fabrikant voldoet. Philips zal de Klant een schriftelijke schatting geven van de reparaties die nodig zijn om de Apparatuur in overeenstemming met de specificaties van de fabrikant te brengen. Op verzoek van de Klant zal Philips de noodzakelijke reparaties uitvoeren tegen de dan geldende arbeidstarieven van Philips. Als de Klant ervoor kiest deze Apparatuur niet te laten repareren, kan Philips de Apparatuur uit deze Overeenkomst verwijderen. De toestemming en goedkeuring van de Klant met betrekking tot voornoemde aanpassing van deze Overeenkomst wordt geïmpliceerd (doordat de Klant niet voor deze reparatie kiest).

1.2. **Dekking voor onderdelen en arbeid.** Tenzij anders vermeld in de Offerte:

- 1.2.1. is het Customer Care Center 24 uur per dag bereikbaar om per telefoon (alleen binnen kantooruren), per e-mail of via webformulieren klachten te registreren
- 1.2.2. Onderdelen: op grond van de Overeenkomst worden zowel reserveonderdelen voor de UFS (scanner) als voor de door Philips geleverde IT-hardware gedekt zoals beschreven in de Offerte

1.3. **Preventief onderhoud.** Voor zover beschreven in de Offerte zal Philips gepland, preventief onderhoud verzorgen, waaronder algemene inspectie van Apparatuur en geplande onderhoudsactiviteiten van niet-dringende aard, alsmede bewaking van Apparatuur via een externe netwerkverbinding om mogelijke technische problemen met de Apparatuur te identificeren en proactief onderhoudsactiviteiten te starten om een dergelijk potentieel probleem op te lossen. In de meeste gevallen wordt de aldus gestarte onderhoudsactiviteit op locatie geleverd voor de scanner en op afstand uitgevoerd voor andere componenten, als onderdeel van de geplande onderhoudsactiviteiten. Philips levert voornoemd gepland onderhoud tijdens de dekkingsuren (zoals gedefinieerd in de Offerte) op een onderling overeengekomen tijdstip. Philips zal een schema van het geplande onderhoud voor de Apparatuur aan de Klant verstrekken.

1.4. **Correctief onderhoud.** Voor zover beschreven in de Offerte zal Philips correctief onderhoud leveren, waaronder reparatieactiviteiten als gevolg van defecte Apparatuur en de levering van vervangende onderdelen. op Inruilbasis (zoals hieronder gedefinieerd), voor zover nodig om de Apparatuur te repareren.

1.5. **Aanvullende diensten.**

1.5.1. **Levertijd van onderdelen.** Philips levert de onderdelen die nodig zijn voor het onderhoud van de UFS op de locatie op Inruilbasis (zoals

hieronder gedefinieerd), zoals aangegeven in de Offerte.

Vervangende onderdelen die door Philips worden geleverd, kunnen officieel gereviseerde onderdelen zijn. Alle gebruikte componenten zijn onderworpen aan inspectie- en kwaliteitscontroleprocedures van Philips en zijn qua prestaties equivalent aan nieuwe onderdelen.

Onderdelen die zijn verwijderd voor vervanging en niet-gebruikte reserveonderdelen worden eigendom van Philips en Philips zal deze onderdelen van de locatie verwijderen ('Inruilbasis'). De Klant mag deze onderdelen niet doorverkopen of uitwisselen met derden. De Klant dient deze onderdelen beschikbaar te stellen en te retourneren aan Philips of aan medewerkers van onderaannemers van Philips die de diensten uitvoeren. Als de Klant het reserveonderdeel niet terugstuurt, zal dit leiden tot extra facturering door Philips van de waarde van het reserveonderdeel.

Tenzij levering met voorrang in de offerte is opgenomen, worden alle vervangende onderdelen verzonden met de standaard verzendwijze van Philips, op basis van beschikbaarheid. Andere regelingen met betrekking tot verzending vinden op verzoek en voor rekening van de Klant plaats.

1.5.2 **Operation Management Suite (OMS)** Voor zover beschreven in de Offerte, stelt Philips een implementatie van en een account voor het OMS ter beschikking aan de Klant, als voorbereiding op geavanceerde monitoring en systeemloganalyse.

1.5.3 **Updates, fixes en FCO's voor de software** Zoals uiteengezet in de Offerte zal Philips systeemsoftware-updates installeren die beschikbaar zijn gesteld door Philips of de Original Equipment Manufacturer (OEM) van de apparatuur. Software-updates zijn wijzigingen in de bedrijfseigen systeemsoftware van Philips of de OEM waarmee essentiële problemen met de prestaties van apparatuur worden opgelost zonder dat functionele mogelijkheden worden uitgebreid en zonder wijzigingen in de hardware. Ongeacht het aanbod in de Offerte zal Philips in voorkomende gevallen altijd de zogenaamde verplichte FCO's (Field Change Orders) installeren.

1.6. **Opleiding en training.** Philips biedt op verzoek producttraining op afstand en/of een opfriscursus op locatie of technische training op locatie voor het aantal uren en het aantal personen dat in de Offerte is vermeld, op afstand, op locatie bij de Klant of op een onderling overeengekomen locatie.

1.7. **Serveronderhoud.** Philips levert via zijn onderaannemers serveronderhoud voor de servers die in de Offerte zijn vermeld (indien van toepassing). Philips is het eerste aanspreekpunt voor de Klant voor een onderhoudsverzoek voor een server.

2. **Service dekking.** Philips levert de service-elementen die zijn opgenomen in de Overeenkomst zoals aangegeven in de

Offerte ("**Service dekking**"). De Klant kan service aanvragen buiten de Servicedekking (bijv. service buiten de dekkingsuren of service- of reparatieonderdelen die niet anderszins in deze Overeenkomst zijn opgenomen). Afhankelijk van de beschikbaarheid van personeel en reparatieonderdelen zal Philips deze extra service- en reparatieonderdelen leveren en de Klant factureren tegen de dan geldende standaardtarieven voor arbeid van Philips en de op dat moment geldende catalogusprijs voor de in het verzoek vermelde onderdelen van Philips.

- 2.1. **Arbeid en reistijd.** Tenzij anders aangegeven in de Offerte, zijn de arbeids- en reisen (op locatie en op afstand) die nodig zijn om de diensten uit te voeren, opgenomen in de Overeenkomst.
 - 2.2. **Telefonische technische ondersteuning.** Tenzij anders aangegeven in de offerte, verzorgt Philips telefonische technische ondersteuning via het Customer Care Centre (CCC) en het Remote Support Center (RSC) om deskundige hulp op afstand te bieden bij het stellen van diagnoses en het oplossen van fouten en problemen.
 - 2.3. **Technische ondersteuning op afstand.** Tenzij anders aangegeven in de Offerte verzorgt Philips service op afstand aan de Apparatuur via een VPN-verbinding (Virtual Private Network) door externe assistentie te verlenen aan het personeel van de Klant dat de Apparatuur bedient, door updates van de apparatuursoftware, door geautomatiseerde statusmeldingen van de Apparatuur en door regelmatige uploads van apparatuurgegevensbestanden (zoals, maar niet beperkt tot, foutenlogboeken en gebruiksgegevens voor verbetering van Philips-producten en -diensten en aggregatie in nieuwe diensten) onder de voorwaarden als genoemd in artikel 3.7 van de Algemene Servicevoorwaarden.
 - 2.4. **Dekkingsuren.** Philips verzorgt het preventieve en correctieve onderhoud tijdens de uren voor service zoals aangegeven in de offerte, met uitzondering van door Philips in acht genomen nationale feestdagen in het land van de locatie. Voor zover er in de Offerte geen dekkingsuren zijn genoemd, wordt dekking geboden tijdens de normale kantooruren: ma t/m vr, tussen 08:30 en 17:30 uur lokale tijd bij de Klant, uitgezonderd weekenden en feestdagen in het land van de Locatie.
 - 2.5. **Responstijd.** Philips streeft ernaar om binnen de in de Offerte vermelde responstijden de eerste respons te bieden (d.w.z. dat de Klant wordt teruggebeld door een deskundige van Philips om het probleem te beoordelen) en de respons op locatie/op afstand te bieden (d.w.z. begin van reparatie of acties met betrekking tot reparatie door Philips, op afstand of op locatie).
3. **Uitsluitingen.** De diensten omvatten niet het volgende:
- 3.1. onderhoud aan of reparatie van producten van derden, tenzij anders aangegeven in de Offerte;
 - 3.2. vereist onderhoud of reparatie, met inbegrip van de kosten daarvan, als gevolg van gebruik van de apparatuur buiten de aanbevolen omgevingspecificaties, lensreiniging vanwege onjuiste preparatie coupe, computervirussen, Trojaanse paarden, wormen, achterdeuren, tijdbommen, uitschakelvoorzieningen of andere computerprogramma's of -routines die zijn ontworpen om systemen, hard- of software, gegevens, informatie of telecommunicatieapparatuur uit te schakelen, te beschadigen, te ontregelen, nadelig te beïnvloeden, heimelijk te onderscheppen, te ontregelen of om onbevoegde toegang toe te staan.

het oplossen van problemen die het gevolg zijn van (niet door Philips aangebrachte) wijzigingen (i) in de Active Directory-instellingen van het IMS, (ii) problemen die voortvloeien uit wijzigingen als gevolg van patchbeheer door de Klant of (iii) problemen die het gevolg zijn van antivirusproducten die door de Klant worden gebruikt of antivirusbeheer door de Klant. Downtime als gevolg van problemen veroorzaakt door (i), (ii) of (iii) wordt niet beschouwd als downtime zoals gedefinieerd in verbintenissen met betrekking tot de uptimegarantie.

4. **Verantwoordelijkheden van de Klant.** Gedurende de Looptijd van deze Overeenkomst zal de Klant de Locatie en de gebruiksomgeving onderhouden in overeenstemming met de specificaties en IFU (Instructions for Use, gebruiksaanwijzing) van Philips, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, het IT-systeem. De Klant is verplicht eventuele wijzigingen tijdig door te geven aan de serviceafdeling van Philips, zodat Philips eventuele problemen kan signaleren. Als de Apparatuur als gevolg van een door de Klant geactiveerde IT-wijziging uitvalt of wordt onderbroken, vereist het herstel een grotere inspanning en zijn de overeengekomen serviceniveaus en responstijden niet van toepassing totdat de Apparatuur weer in goede staat is. Eventuele extra kosten die Philips maakt om de Apparatuur aan te passen aan de door de Klant geïnitieerde IT-wijzigingen komen voor rekening van de Klant. Philips biedt geen garantie dat Philips de Apparatuur kan aanpassen aan alle wijzigingen die de Klant wil aanbrengen of aan een geactiveerde IT-wijziging of omgevingswijziging die tot uitval of onderbreking van de apparatuur leidt.
5. **Toegang tot Apparatuur.** De Klant dient de Apparatuur beschikbaar te stellen in overeenstemming met het schema voor gepland onderhoud van Philips. Als Philips de Apparatuur niet kan vinden of als de Apparatuur niet beschikbaar is gesteld voor gepland onderhoud, zal Philips de Klant ervan op de hoogte stellen dat de Klant 90 dagen de tijd heeft om de Apparatuur beschikbaar te stellen voor gepland onderhoud; in elk ander geval vervalt het recht van de Klant op service en is Philips bevoegd om de Apparatuur uit deze Overeenkomst te verwijderen. Als de Klant dit niet doet, betekent dit dat de Klant afstand doet van het geplande onderhoud en dat de Klant Philips ontheft van haar verplichtingen op grond van de Overeenkomst. De Klant gaat ermee akkoord Philips te betalen voor de tijd dat Philips of de onderaannemer moest wachten om toegang tot de Apparatuur te krijgen, tegen de op dat moment geldende tarieven voor dienstverlening.
6. **Contractbeheer.** Partijen zullen alle in de Offerte vermelde apparatuur in een inventarislijst opnemen om de dekking van de apparatuur te registreren en gedurende de Looptijd van de Overeenkomst bij te werken. De Klant kan vragen om extra systemen aan de genoemde inventarislijst toe te laten voegen door contact op te nemen met Philips. De Klant en Philips komen een wederzijds acceptabele prijs en contractstartdatum overeen. De apparatuur wordt aan deze Overeenkomst toegevoegd na ontvangst van het ondertekende wijzigingsformulier voor de inventarislijst. De Klant mag apparatuur alleen uit de inventarislijst verwijderen als: (i) de Klant de apparatuur permanent uit bedrijf neemt of (ii) deze apparatuur niet langer exclusief eigendom of in beheer is van de Klant; en Philips de Klant minimaal 3 maanden voorafgaand hieraan schriftelijk op de hoogte stelt. Deze Apparatuur wordt uit deze Overeenkomst verwijderd na ontvangst van het ondertekende wijzigingsformulier voor de inventarislijst.

