

## SERVICE - BEREITSCHAFTS - VERTRAG

ZWISCHEN

Kunde Name  
Kunde Zusatz  
Kunde Strasse

Kunde PLZ Kunde Ort

- nachstehend **KUNDE** genannt -

UND

ESR-Systemtechnik GmbH  
Waiblinger Straße 56  
70734 Fellbach

- nachstehend **ESR** genannt -

wird zu den nachfolgenden Bedingungen ein Service-Bereitschafts-Vertrag abgeschlossen:

### INHALT

1.	Gegenstand der Vereinbarung	S. 2	7.	Versicherung	S. 6
2.	Laufzeit der Vereinbarung	S. 2	8.	Höhere Gewalt	S. 6
3.	Verpflichtungen von ESR	S. 3	9.	Geheimhaltung	S. 6
4.	Verpflichtungen des KUNDEN	S. 4	10.	Gerichtsstand	S. 7
5.	Gebühren	S. 5	11.	Sonstiges	S. 7
6.	Haftung	S. 5	12.	Wartungs-Bedingungen	S. 7

## 1. Gegenstand der Vereinbarung

- 1.1 ESR gewährleistet eine ständige Service-Einsatz-Bereitschaft des ESR-Servicepersonals, auch nachts und an Sonn- und Feiertagen, für das gelieferte und beim KUNDEN installierte Prozessleitsystem PLS80E (d.h. 24 Stunden-Bereitschaft an 365 Tagen / Jahr).
- 1.2 Bei Veränderungen der Ausführung und des Umfanges des Prozessleitsystems PLS80E wird ggfls. eine Anpassung der Dienstleistungskosten vorgenommen.
- 1.3 Bei auftretenden Funktions- und Betriebsstörungen des Prozessleitsystems PLS80E wird Unterstützung zur Fehlersuche, Beseitigung der Störung und Wiederherstellung der Funktions- und Betriebsbereitschaft des Prozessleitsystems durch den KUNDEN sichergestellt (d.h. interne Störung-Servicebereitschaft des KUNDEN).
- 1.4 **Nicht** Bestandteil dieser Vereinbarung sind :
  - Problemlösungen innerhalb der kundenspezifischen Applikationen, im Besonderen wenn diese vom Kunden selbst erstellt wurden.
  - Konfiguration von Kundenapplikationen.
  - Korrekturen oder Überprüfungen der Konfiguration die vom Kunden erstellt wurde.

Hierfür muss eine gesonderte Vereinbarung getroffen werden.

## 2. Laufzeit der Vereinbarung

- 2.1 Die Vereinbarung tritt am xx.xx.xxxx in Kraft und ist zunächst bis auf Widerruf gültig.
- 2.2 Die Vereinbarung kann von beiden Seiten gekündigt werden, und zwar mit folgenden Fristen:
  - durch den KUNDEN mindestens 3 Monate,
  - durch ESR mindestens 6 Monate zum Ende eines Kalenderjahres.
- 2.3 Kündigungserklärungen bedürfen grundsätzlich der Schriftform.

### **3. Verpflichtungen von ESR**

- 3.1 ESR unterhält einen "Rund-um-die-Uhr" Störungsbereitschaftsdienst der telefonisch Tag und Nacht, auch an Sonn- und Feiertagen, erreichbar ist.
- 3.2 ESR bevorratet Lager mit allen Ersatz-, Austauschteilen und Baugruppen, die zur kontinuierlichen Funktionsbereitschaft des beim KUNDEN betriebenen Prozessleitsystems PLS80E erforderlich sein können und sorgt für eine kontinuierliche Lieferbereitschaft dieser Teile.
- 3.3 Auf Anforderung des KUNDEN (per Bestellschreiben, email, Telefax oder telefonisch) veranlasst ESR, dass diese Teile unverzüglich an den KUNDEN abgesandt werden.
- 3.4 Die Versandart schreibt der KUNDE vor. Wird keine besondere Versandart vom KUNDEN gewünscht, so wählt ESR den günstigsten Versandweg und die Beförderungsart.
- 3.5 Liegt beim KUNDEN eine Funktionsstörung oder ein Sachschaden des Prozessleitsystems PLS80E in seiner Gesamtheit oder an Teilen davon vor, die vom geschulten Personal des KUNDEN unter Nutzung aller Projekt- und Systemdokumentation nicht beseitigt werden kann, so informiert der KUNDE den ESR-Störungsbereitschaftsdienst.
- 3.6 Binnen einer Stunde ab dieser Information nimmt ein ESR-Service-Techniker telefonisch Kontakt auf mit der Stelle bzw. dem Anrufer beim KUNDEN, die/der die Störung bzw. den Schaden gemeldet hat.
- 3.7 Lässt sich die Störung nicht durch Fernberatung und/oder Tausch von vorhandenen oder zugesandten Teilen beheben, so begibt sich der ESR-Service-Techniker auf Anordnung KUNDEN zum Einsatzort des defekten Prozessleitsystems PLS80E zur Beseitigung der Störung bzw. zur Schadensbehebung. Führen die unter 4. aufgeführten Verpflichtungen des KUNDEN nicht zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft des Prozessleitsystems, so ist ESR verpflichtet, bei funktionell dominanten Störungen den Servicetechniker auf schnellstmöglichem Weg zum Einsatzort zu entsenden. Ansonsten erfolgt die Entsendung zu Normalarbeitszeiten im Rahmen des ESR Serviceeinsatzplanes.
- 3.8 Die Beurteilung einer funktionell dominanten Störung hat unter Berücksichtigung der Fehlerauswirkung auf das Produktionsgeschehen und dem projektspezifischen PLS Redundanzkonzept durch den KUNDEN zu erfolgen.
- 3.9 ESR garantiert eine max. Reaktionszeit (d.h. Eintreffen des ESR Service-Technikers vor Ort nach expliziter telefonischer Aufforderung durch den KUNDEN) von

XX Stunden.

#### **4. Verpflichtungen des KUNDEN**

- 4.1 Der KUNDE unterhält Personal, das ausreichende Kenntnisse über Funktion, Aufbau, Fehlerlokalisierungsmöglichkeiten und Fehlerbeseitigung des gelieferten Prozessleitsystems PLS80E verfügt. Bei auftretenden Funktions- und Betriebsstörungen des Prozessleitsystems verpflichtet sich der KUNDE, dieses Personal zunächst zur Wiederherstellung der Funktions- und Betriebsbereitschaft einzusetzen.
- 4.2 Während einer, unter Pkt. 3.7 genannten, eventuellen Fernberatung lässt der KUNDE durch eigenes, fachlich qualifiziertes Bedien- oder Aufsichtspersonal auf Anweisung des ESR Servicetechnikers alle erforderlichen Tests oder Arbeiten durchführen, die zu einer möglichst präzisen Ferndiagnose notwendig sind.
- 4.3 Der KUNDE verpflichtet sich, während der Zeitdauer einer eventuellen Fernberatung und des Serviceeinsatzes vor Ort alle für den Servicefall erforderlichen Unterlagen (z.B. Logbuch, Projektdokumentation, Servicehandbuch, etc.) zur Einsicht bereit zu halten.
- 4.4 Ist der persönliche Einsatz des Servicetechnikers am Einsatzort des Prozessleitsystems PLS80E erforderlich, so stellt der KUNDE sicher, dass eine qualifizierte Person seines Unternehmens während der gesamten Serviceleistung anwesend ist und dem ESR Servicetechniker zur Unterstützung zur Verfügung steht.
- 4.5 Nach erfolgtem Serviceeinsatz erstellt der ESR Servicetechniker einen schriftlichen Tätigkeitsnachweis über die von ihm durchgeführten Arbeiten und über die eingesetzten Ersatz- bzw. Austauschteile. Dieses Dokument ist vom KUNDEN zu lesen und als sachlich richtig gegenzuzeichnen.

#### **5. Gebühren**

- 5.1 Als Entgelt für den Service-Bereitschafts-Dienst zahlt der KUNDE an ESR eine monatliche Pauschalgebühr. Diese Pauschalgebühr bezieht sich auf den in *Anlage 2* genannten Hardwareumfang des Prozessleitsystems PLS80E.
- 5.2 Dieser Betrag wird jeweils zum Monatsanfang von ESR in Rechnung gestellt und ist ohne jeden Abzug (zzgl. ges. Mwst.) mit einem Zahlungsziel von 30 Tagen fällig.
- 5.3 Bereitschafts-Pauschale EURO / Monat XXXX,-
- 5.4 Die Preise sind jeweils bis zum Kalenderjahresende fest und nicht veränderbar. Eine Preisangleichung (z.B. durch geänderten Preisindex) ist zum Jahreswechsel möglich und zwischen dem KUNDEN und ESR auszuhandeln.

Vertrags-Nr. SV-000X

- 5.5 Nach Ablauf der Gewährleistungsdauer werden Reise- und Arbeitskosten sowie Material-Austauschkosten nach tatsächlichem Aufwand gemäß dem gültigen Preisblatt (siehe Anlage 1) berechnet.
- 5.6 Zusätzlich vom KUNDEN gewünschte Serviceleistungen, über den hier festgelegten Leistungsumfang hinaus, sind kostenpflichtig und werden von ESR nach tatsächlichem Aufwand dem KUNDEN in Rechnung gestellt (z.B. Installationen von Systemerweiterungen, S/W-Updates, etc.)

## **6. Haftung**

- 6.1 ESR muss den KUNDEN gegen Schadensersatzkosten am Prozessleitsystem oder den Gebäuden oder Einrichtungen des KUNDEN gegenüber Todesfall oder Personenschäden schadlos halten oder jegliche durch ESR's Fahrlässigkeit verursachte Schäden, Todesfälle oder Verletzungen müssen dem KUNDEN ersetzt werden und zwar unter der Voraussetzung, dass ESR's Gesamthaftung für Schäden an dem Prozessleitsystem oder dem Eigentum des KUNDEN den Betrag von 2,5 Millionen EURO pro Fall nicht überschreitet.
- 6.2 ESR haftet dem Kunden gegenüber nicht für den Nutzungsausfall oder für jeglichen Verlust, Schaden oder Verletzung, ganz gleich welcher Art. In keinem Fall, ganz gleich aus welchem Grund, haftet ESR für Folgeschäden. Der KUNDE verpflichtet sich, ESR gegenüber allen Verlusten, Kosten oder Schäden, die als Folge einer Fehlbedienung oder falschen Einsatz der von ESR gelieferten Produkte seitens des KUNDEN oder Dritter entstanden sind, schadlos zu halten.

## **7. Versicherung**

- 7.1 ESR schließt eine Betriebshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von 2,5 Millionen EURO je Schadensfall für Personen- und Sachschäden ab.

## **8. Höhere Gewalt**

- 8.1 Keine der beiden Parteien darf für eine Nichterfüllung der Verpflichtungen dieses Vertrages insofern zur Verantwortung gezogen werden, dass die Erfüllung dieser Verpflichtungen oder einer dieser Verpflichtungen durch Höhere Gewalt nicht zustande kam.
- 8.2 Unter Höherer Gewalt sind Gründe zu verstehen, die die jeweilige Partei nicht zu vertreten hat: Krieg, Störungen des zivilen Lebens, Restriktionen der Regierung, staatliche Verfügungen jeglicher Art, Import- oder Exportbestimmungen, Streik, Aussperrungen, Handelsstreitigkeiten, Brand, Überschwemmungen, Erdbeben oder Unfall.

## **9. Geheimhaltung**

- 9.1 ESR verpflichtet sich, alle vom KUNDEN erhaltenen Unterlagen, Angaben und Mitteilungen vertraulich zu behandeln und dafür Sorge zu tragen, dass diese nur den mit der Bearbeitung des Auftrages betrauten Personen zur Kenntnis gebracht werden. Die in Frage kommenden Personen sind gleichfalls zur Geheimhaltung verpflichtet.
- 9.2 Die Geheimhaltung geht über die Zeit der Durchführung des Auftrages hinaus, solange die in Betrieb kommenden Gegenstände und Kenntnisse nicht öffentlich bekannt geworden sind.
- 9.3 Im Hinblick auf Unterlagen, Angaben und Mitteilungen von ESR gilt diese Regelung auch für den KUNDEN gegenüber Dritten, soweit nicht schriftliches Einverständnis von ESR vorliegt.

## **10. Gerichtsstand**

- 10.1 Die Auslegung, Gültigkeit und Erfüllung dieses Vertrages unterliegt den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland und alle Streitigkeiten, die aus diesem Vertrag entstehen, sind dem für den Sitz der ESR zuständigen Gericht Waiblingen vorzutragen, das dann nach den zum Rechtsstreit gültigen Regeln entscheidet.

## **11. Sonstiges**

- 11.1 Alle Änderungen zu diesem Service-Bereitschafts-Vertrag, auch die Kündigung, sind grundsätzlich nur schriftlich gültig und müssen gegenseitig schriftlich bestätigt werden.

## **12. Wartungs-, Instandsetzungs- und Inbetriebnahmebedingungen 2010**

siehe Anlage 1 )

Kunde

ESR Systemtechnik GmbH

---

Kunde Ort, den

---

Fellbach, den

## Anlage 1

### Wartungs-, Instandsetzungs- und Inbetriebnahmebedingungen 2010

#### 1. Stunden Verrechnungssatz

Service-Techniker/Ingenieur € XXX,00 / h

Werden Serviceeinsätze ohne Wartungsvertrag innerhalb von 24 Stunden durchgeführt, erhöht sich der Stundensatz um XX% - eine Garantie für eine solche Reaktionszeit kann nicht gegeben werden.

#### 2. Spesensätze

##### 2.a. Verpflegungsspesen

Bei Abwesenheit bis zu 12 Stunden vom Büro Fellbach € XX,00

Bei Abwesenheit von mehr als 12 Stunden vom Büro Fellbach € XX,00

##### 2.b. Übernachtungsspesen nach Aufwand gegen Nachweis

##### 2.c. Reisekosten

Pauschale bis 50km € XXX,00

Pauschale bis 100km € XXX,00

Pauschale bis 200km € XXX,00

Pauschale bis 300km € XXX,00

Pauschale bis 500km € XXX,00

Pauschale bis 700km € XXX,00

Pauschale bis 850km € XXX,00

#### 3. Arbeitszeit

3.a. Als normale Arbeitszeit gilt Montag bis Freitag von 8:00 – 17:00 Uhr. Samstage, Sonntage und die an der Arbeitsstätte landes-, orts- oder betriebsüblichen Feier- und Ruhetage sind arbeitsfrei.

#### 4. Überstunden

Für Arbeiten außerhalb der normalen Arbeitszeit und den arbeitsfreien Tagen gemäß Punkt 3 sowie an den in der Bundesrepublik Deutschland üblichen Feiertagen werden folgende Überstundenzuschläge berechnet:

- für Überstunden und Samstagstunden XX%
- für Arbeiten an Sonn- und Feiertagen XXX%

5. Betriebliche Wartezeiten und Fahrstunden gelten als Arbeitszeit und werden nach o.a. Sätzen berechnet.

6. Geleistete Arbeitsstunden sind in einem Stundennachweis festzuhalten, der von einer verantwortlichen Person des Kunden durch seine Unterschrift zu bestätigen ist. Die hierfür zu benutzenden Formblätter stellt ESR zur Verfügung.

7. Ersatzteile werden nach der jeweils gültigen ESR-Ersatzteil-Preisliste in Rechnung gestellt. Austauscherteile werden zu XX% des jeweils gültigen Ersatzteil-Preises berechnet.

8. Für Einsätze im Ausland werden gesonderte Vereinbarungen getroffen.

9. Es gelten die **Allgemeinen Lieferbedingungen** für Erzeugnisse und Leistungen der Elektroindustrie.

Vertrags-Nr. SV-0001

**Anlage 2**

Dieser Bereitschaftsvertrag basiert auf folgendem Hardwareumfang:

<b>Anlage</b>	<b>Stck.</b>	<b>Bedien &amp; Konfig</b>	<b>Funktionsebene</b>
Name Anlage	X	Name Gerät	
	X		Funktionseinheiten

Entwurf WEB