



Bereitschafts- und Servicevertrag

Zwischen Kunde
 nachfolgend Kunde genannt

und ISI Automation GmbH & Co. KG
 Im langen Kamp 3
 32699 Extertal
 nachfolgend ISI Automation genannt

wird folgender Vertrag geschlossen:

1. Vertragsgegenstand

Durchführung von Serviceaufgaben im Rahmen einer Service- und Rufbereitschaft durch ISI Automation gemäß den nachstehend aufgeführten Bedingungen:

2. Vertragsgegenstand

2.1 Die Leistungen im Einzelnen:

- Telefonunterstützung
Beratung und Anleitung zur Störungsbeseitigung über Telefon.
- Ferndiagnose per Modem
Fehlerdiagnose und Störungsbeseitigung durch Modem, sofern die Telefonunterstützung nicht zum Erfolg führt.
- Vorort-Service
Führt die Ferndiagnose per Modem nicht zum Erfolg, wird ISI Automation die Störungsbeseitigung vor Ort vornehmen. Serviceeinsätze erfolgen in der Zeit von 7:00- 18:00 Uhr (je nach Kundenentfernung).

2.2 Zur Störungsbeseitigung gehört die Eingrenzung der Fehlerursache, die Fehlerdiagnose sowie die Behebung des Fehlers oder, soweit die mit vertretbarem Aufwand nicht möglich ist, die Herstellung der Betriebsbereitschaft der Anlage durch eine Umgehung des Fehlers. ISI Automation wird dem Auftraggeber notwendige Reparaturen melden.
Die Behebung des Fehlers in der Anlage umfasst auch die Berichtigung der zugehörigen Elektrodokumentation.

3. Rufbereitschaft / Reaktionszeit

3.1 Die Rufbereitschaft erfolgt über 24 Stunden an 7 Tagen der Woche. ISI Automation ist in der Zeit im Rahmen der Rufbereitschaft erreichbar. Die Reaktion auf einen



Anruf erfolgt umgehend.
Feiertagsbereitschaften sind gesondert geregelt.

- 3.1.1 Beginn der Modem-Unterstützung bei Bedarf:
Spätestens eine Stunde nach nicht erfolgreicher Telefonunterstützung.
- 3.1.2 Beginn des vor Ort Services bei Bedarf:
Spätestens 2 Stunden nach erfolgloser Ferndiagnose per Modem und
Beauftragung durch den Kunden innerhalb der unter 2.1 beschriebenen Zeiten.

- 3.2 Im Umfang des Servicevertrages sind bis 24 max. 30 Stunden / Jahr
Telefonunterstützung und sämtliche Verbindungskosten enthalten. Darüber
hinausgehende Serviceleistung werden zu einem Stundensatz von 79,- €/ Stunde
abgerechnet.

Die Überstunden- Wochenend- und Feiertagszuschläge entsprechen den
Vereinbarungen der Tarifverträge.

Fahrtzeiten gelten als Arbeitszeiten, Fahrtkosten / KM 0,80 €

Alle Preise verstehen sich zuzügl. der gesetzlichen MwSt.

Die Zahlungen sind ohne Skontoabzug innerhalb von 21 Tagen nach
Rechnungsstellung zu leisten.

4. Verpflichtungen des Auftragnehmers

- 4.1 ISI Automation hält für die Störungsbeseitigung eigenes, geeignetes Personal und
ggf. zusätzliche externe Leistungen für die Analyse von Störmeldungen, für die
Fehlersuche und Maßnahmen bereit.
- 4.2 Eventuell erforderliche Ersatzteile werden, falls in der Ersatzteil-Bevorratung auf der
Anlage nicht vorhanden, durch ISI Automation auf Kosten des Kunden schnellstens
beschafft. Die Abrechnung erfolgt nach den zur Zeit der Lieferung geltenden
Listenpreisen der entsprechenden Hersteller.
- 4.3 ISI Automation unterhält ein Terminal mit Modem für die direkte Datenverbindung
zur Kundenanlage, welches der direkten Beschaffung von Informationen und der
Korrektur von Daten und Programmen dient.
- 4.4 ISI Automation bevorratet sämtliche innerhalb der letzten 3 Jahre von ihr gelieferten
Siemens Bauteile. Sie werden für den Kunden in einem gesonderten
Konsignationslager geführt und nur für den Kunden vorgehalten.

5. Verpflichtungen des Auftraggebers

- 5.1 Der Kunde meldet die Störung ISI Automation telefonisch.
- 5.2 Der Kunde sorgt dafür, dass dem ISI Automation Personal der zeitgerechte und
ungehinderte Zugang zu den angegebenen Systemen gestattet wird.
Der Kunde stellt gegebenenfalls auf eigene Kosten qualifiziertes Personal für die
Störungsbehebung von involvierten Dritt-Gewerken zur Verfügung, insbesondere zur
Zeit der Ferndiagnose.



6. Bedingungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen des ZVEI. Eine Haftung für Folgeschäden, aus welchen Rechtsgründen auch immer, wie z.B. Betriebsunterbrechung, Produktionsausfall, entgangener Umsatz und/oder Gewinn, entstandenen Produktionskosten, ist ausgeschlossen, soweit gesetzlich nichts anderes geregelt.

7. Vergütung

Die Grundpauschale für die Rufbereitschaft und die Modem-Bereitstellung beträgt / _____ € Monat zzgl. der zurzeit der Rechnungsstellung geltenden MwSt. Die Berechnung der Grundpauschale erfolgt halbjährlich im Voraus. Die Grundpauschale erhöht sich jährlich um 2,5%.

8. Vertragsdauer

Der Vertrag beginnt mit der Unterzeichnung und wird auf zunächst auf 2 Jahre abgeschlossen.
Die Kündigungsfrist beider Seiten beträgt 3 Monate zum Vertragsende. Wird der Vertrag nicht binnen dieser Frist gekündigt, verlängert er sich automatisch um jeweils ein Jahr.

Extertal, den

Unterschrift