

# Vereinbarung

Zwischen

**Kinematic AG**

Mandachstrasse 50  
CH-8155 Niederhasli

(im folgenden **FIRMA** genannt)

Und

XXX

XXX

XXX

(im folgenden **KUNDE** genannt)

Betreffend

## Wartung-, Service-und Dienstleistungen

Für

[Thema]

**Version A:**

Gültig seit:

-



## Historie Revisionen:

**Versionen Rev. A-B:**

## Inhaltsverzeichnis

|                                                                                                 |                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Historie Revisionen:</b>                                                                     | <b>2</b>                            |
| <b>Vereinbarung (Hauptteil)</b>                                                                 | <b>4</b>                            |
| 1 Vereinbarungstand                                                                             | 4                                   |
| 2 Verpflichtungen der FIRMA                                                                     | 4                                   |
| 3 Obliegenheiten des KUNDEN                                                                     | 5                                   |
| 4 Servicebereitschaft, Störungsbehebungszeit, Reaktionszeit                                     | 5                                   |
| 5 Vergütung / Zahlungsmodalitäten                                                               | 6                                   |
| 6 Abnahme                                                                                       | 7                                   |
| 7 Befreiung von der Serviceleistung                                                             | 7                                   |
| 8 Mängel                                                                                        | 7                                   |
| 9 Weitere Haftung                                                                               | 8                                   |
| 10 Schutz und Sicherung der Daten                                                               | 8                                   |
| 11 Kommunikationsmittel                                                                         | 8                                   |
| 12 Vereinbarungsänderungen                                                                      | 8                                   |
| 13 Vereinbarungsdauer und -Kündigung                                                            | 9                                   |
| 14 Rechtswahl und Gerichtsstand                                                                 | 9                                   |
| 15 Anhänge                                                                                      | 10                                  |
| <b>Anhang 1 Inventar-Liste # Ressource 34066 + 34067</b>                                        | <b>11</b>                           |
| 1 Inventar XX Bearbeitungsautomat MXX Ressource 34066                                           | 11                                  |
| 2 Inventar XX Bearbeitungsautomat FXX Ressource 34067                                           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>Anhang 2 Umfang der Wartung und Inspektion</b>                                               | <b>13</b>                           |
| 1 Generell                                                                                      | 13                                  |
| 2 Leistungen                                                                                    | 13                                  |
| 3 Ausführung der Leistung                                                                       | 14                                  |
| 4 Vergütung                                                                                     | 14                                  |
| 5 Pflichten des Auftraggebers                                                                   | 16                                  |
| <b>Anhang 3 Servicebereitschaften, Störungs-Behebungszeiten, Reaktionszeiten</b>                | <b>17</b>                           |
| 1 Servicebereitschaften                                                                         | 17                                  |
| 2 Störungsbehebungszeiten                                                                       | 18                                  |
| 3 Reaktionszeiten                                                                               | 19                                  |
| 4 Fristverlängerungen                                                                           | 19                                  |
| <b>Anhang 4 Spezifikation der zu erbringenden Leistungen, Vergütung/Zahlungsmodalitäten:...</b> | <b>20</b>                           |
| 1 Serviceleistungen generell                                                                    | 20                                  |
| 2 Definition Arbeits-, Reise- und Wartezeit                                                     | 20                                  |
| 3 Überzeitzuschläge                                                                             | 20                                  |
| 4 Spesen pauschal                                                                               | 21                                  |
| 5 Zuschläge                                                                                     | 21                                  |
| 6 Gebühren "Serviceleistungen mit Bereitschaft"                                                 | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 7 Gebühren "Serviceleistungen nach Verfügbarkeit"                                               | 21                                  |
| 8 Gebühren "Serviceleistungen mit Pikett-Bereitschaft"                                          | 21                                  |
| 9 Wartungsgebühren                                                                              | 23                                  |

# Vereinbarung (Hauptteil)

## 1 Vereinbarungstand

Gegenstand dieser Vereinbarung ist die Erbringung von Wartung -, Service- und Dienstleistungen. Leistungen im Folgenden gemeinsam als "Serviceleistung" bezeichnet durch die FIRMA an der in Anhang 1 spezifizierten Maschine vom KUNDEN. Teile davon und Zubehör werden im Folgenden gemeinsam als "Maschine" oder "Teile" bezeichnet. Das Ergebnis der Wartung und Serviceleistungen wird im Folgenden als "Arbeitsresultat" bezeichnet. Zweck der vereinbarten Wartung -, Service- und Dienstleistungen ist es, die Funktionsfähigkeit, Betriebstüchtigkeit und die Gebrauchs-Tauglichkeit der Maschine und die dazugehörigen Teile zu gewährleisten.

## 2 Verpflichtungen der FIRMA

### 2.1 Umfang der zu erbringenden Serviceleistungen

Während der Dauer dieser Vereinbarung (Abschnitt 13) hat die FIRMA die Wartung und Serviceleistungen an der Maschine und Zubehör entsprechend dem in Anhang 2 vereinbarten Umfang der Wartungsinspektion, sowie den in Anhang 3 vereinbarten Servicebereitschaft- und Reaktionszeiten zu erbringen.

### 2.2 Instandsetzung und Ersatz fehlerhafter Teile

Fehlerhafte Maschinenteile können instandgesetzt oder gegen neue oder neuwertige Teile ersetzt werden. Letzteres setzt voraus, dass die Bemühungen, die Mängel zu beheben, erfolglos blieben oder vom KUNDE eine entsprechende Zustimmung, nach Empfehlung einer jährlichen Wartungsinspektion durch die FIRMA vorliegt.

Die FIRMA wird nach Rücksprache mit dem KUNDEN diese präventive oder korrektive Wartungs- oder Serviceleistung und auch allfällige erforderliche Reinigungsarbeiten und vorbeugende Kleinarbeiten an der Hardware kostenpflichtig nach Aufwand in Rechnung stellen, wenn vom KUNDEN eine entsprechende Zustimmung vorliegt.

### 2.3 Ausführungsort

Standort: KUNDE

Niederlassung:

### 3 Obliegenheiten des KUNDEN

Zu den Obliegenheiten des KUNDEN gehören alle Leistungen, welche der KUNDE unter Berücksichtigung der gewählten Wartungsart als Voraussetzung für die Erfüllung dieser Vereinbarung zu erbringen hat. Darunter können grundsätzlich fallen:

- Störungsmeldungen per Telefon an die FIRMA wie im Anhang 3 dokumentiert. Die jeweiligen Störungsmeldungen enthalten folgende Angaben: Genaue Fehlerbeschreibung, Gerätetyp, Seriennummer, genauer Gerätestandort, Ansprechperson inkl. Telefonnummer;
- Annahme der Arbeitsergebnisse bei Lieferung oder nach Erbringung der Leistung;
- Abnahme der Arbeitsergebnisse gemäss Abschnitt 6;
- Einhaltung der Einsatzbedingungen;
- Zur Verfügung-Stellung von Maschinenzeit, Datenträger, Dokumentation, Arbeitsmittel, Fachpersonal etc. für die Durchführung der Wartungsarbeiten; gemäss Empfehlung der FIRMA
- Ausschliessliche Verwendung der jeweiligen Software-Version laut Regelung im Anhang. Handelt es sich dabei nicht um die letzte Version, informieren der FIRMA über diesen Umstand;
- Bereitstellung von Stromversorgung u.Ä. am Standort des KUNDEN gemäss den von der FIRMA angegebenen Erfordernissen;
- Dokumentation von Ausnahmeständen und Störungsmeldungen;
- Verpflichtung, die von der FIRMA gegebenenfalls empfohlenen Problemdiagnoseaktivitäten und -routinen auszuführen;
- Erstellen von Sicherheitskopien (Backup);
- Sicherung der Software und Daten gegen Verlust oder Veränderung;
- Sicherung der Anlagen und Geräte;
- Unterstützung der FIRMA bei Analysen und Korrekturen;

Stellt die FIRMA fest, dass diese Obliegenheiten nicht vollständig oder nicht gehörig (unrichtig bzw. unzweckmässig) erfüllt worden sind, hat sie dies umgehend nach Feststellen beim KUNDEN abzumachen.

### 4 Servicebereitschaft, Störungsbehebungszeit, Reaktionszeit

Die FIRMA verpflichtet sich, innerhalb und während der festgelegten Zeiten (Servicebereitschaften, Reaktionszeit etc.) die einzelnen Serviceleistungen zu erbringen und Störungen nach gemeinsamer Terminierung zeitnah zu beheben.

Die Reaktionszeit wird definiert als Zeit vom Erhalt der Störungsmeldung bis zur Kontaktaufnahme des Technikers per Telefon und einer gemeinsamen Störungsanalyse. Wenn nötig auch eine Onlineschaltung auf das Vision-System oder die SPS innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten.

Der Einsatz vor Ort wird im Anschluss bei Nicht-Erfolg im Rahmen der vereinbarten Reaktionszeit gemeinsam geplant und definiert. Die Reaktionszeit wird definiert als Zeit vom Abschluss der Störungsmeldung bis zum Eintreffen des Technikers vor Ort.

Die Reaktionszeiten werden in Anhang 3 geregelt.

Die Störungsmeldungen können telefonisch oder in elektronischer Form erfolgen und werden durch die FIRMA in Form eines Logbuchs erfasst.

Es können erweiterte "Serviceleistungen mit Pikettbereitschaft" (bis zu 13 Stunden pro Tag und sieben Tage pro Woche) und "Serviceleistungen mit Bereitschaft" sowie "Serviceleistungen nach Verfügbarkeit", wie in Anhang 3 definiert, vereinbart werden. Diese Serviceleistungen werden von der FIRMA zu den separat vereinbarten Verrechnungssätzen (regelmässig nach Aufwand) in Rechnung gestellt.

## **5 Vergütung / Zahlungsmodalitäten**

### **5.1 Wartungsgebühren**

Die Pauschale deckt die Aufwendungen der FIRMA für die im Anhang 4 eingeschlossene Wartungsinspektion ab. Die Wartungsgebühr sowie die Zahlungsmodalitäten werden im entsprechenden Anhang geregelt.

Die vom der Pauschale ausdrücklich ausgeschlossenen Serviceleistungen werden zu den im Zeitpunkt des Wartungseinsatzes geltenden Verrechnungssätzen gemäss Anhang 4 von der FIRMA dem KUNDEN nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die Voraussetzung ist, dass der KUNDE hierzu einen entsprechenden Auftrag erteilt hat.

Die FIRMA erfasst dabei ihre zeitlichen Aufwände die durch KUNDEN-internen Regelung entstehen. Diese werden der FIRMA spätestens bei der ersten Auftragserteilung von nicht eingeschlossenen Serviceleistungen mitgeteilt.

Die Wartungsgebühr bzw. die Ansätze verstehen sich zuzüglich allfälliger schweizerischer Mehrwertsteuer (MwSt.).

Sämtliche Auslagen werden nur rückvergütet, sofern sie explizit vorgängig von KUNDEN schriftlich genehmigt wurden. Die Reisezeit vom Standort der FIRMA zum Erfüllungsort wird in Rechnung gestellt.

Die Wartungsgebühr sowie die Ansätze werden für die Vereinbarungsdauer fest vereinbart. Eine Erhöhung bzw. Reduktion ist nur aufgrund einer einvernehmlich geschlossenen separaten Vereinbarung möglich.

### **5.2 Gebühren nach Aufwand**

Die vom der Pauschale ausdrücklich ausgeschlossenen Serviceleistungen werden zu den im Zeitpunkt des Wartungseinsatzes geltenden Verrechnungssätzen gemäss Anhang 4 von der FIRMA dem KUNDEN nach Aufwand in Rechnung gestellt. Die Voraussetzung ist, dass der KUNDE hierzu einen entsprechenden Auftrag erteilt hat.

Die FIRMA erfasst dabei ihre zeitlichen Aufwände die durch KUNDEN-internen Regelung entstehen. Diese werden der FIRMA spätestens bei der ersten Auftragserteilung von nicht eingeschlossenen Serviceleistungen mitgeteilt. Die Ansätze sind in Anhang 4 festzulegen.

### **5.3 Zahlungsmodalitäten**

Die Gebühren nach Aufwand werden monatlich abgerechnet und sind innerhalb von 30 Tagen netto, ab Eingang zu bezahlen. Die entsprechenden Aufwanderfassungsbelege oder Rapporte sind den Rechnungen beizulegen.

Die Wartungsgebühren für die Inspektion, des "Wartung- und Mängelbericht" werden nach Abschluss und Besprechung verrechnet und sind innerhalb von 30 Tagen netto, ab Eingang zu bezahlen. Jegliche daraus resultierenden Wartungseinsätze werden monatlich abgerechnet und sind innerhalb von 30 Tagen netto, ab Eingang zu bezahlen.

Pauschalen für zusätzliche gewünschte im Voraus geplante Pikettleistungen (100% Erreichbarkeit während Bürozeiten mit 100% Sofort Einsatzbereitschaft während und/oder ausserhalb Bürozeiten und Wochenenddienst, bei Absenzen von internem Fachpersonal) werden nach Abschluss der Pikettleistungen verrechnet und sind innerhalb von 30 Tagen netto, ab Eingang zu bezahlen.

## 6 Abnahme

Werden im Rahmen der Wartungsarbeiten Programme korrigiert bzw. geändert, Mängel/Fehler behoben oder allfällige Updates, Upgrades etc. geliefert, sind diese Arbeitsergebnisse jeweils vom KUNDEN abzunehmen. Nach Durchführung der passenden und relevanten Funktionstests ist ein beidseitig zu unterzeichnendes Abnahmeprotokoll zu erstellen. Darin sind allfällige Mängel und/oder Fehler festzuhalten. Wird auf den Funktionstest verzichtet, gilt das jeweilige Arbeitsergebnis mit dessen produktivem Einsatz als abgenommen, falls der KUNDE nicht vorgängig Mängel und/oder Fehler, wie nachstehend aufgeführt, schriftlich rügt.

Werden keine Mängel und/oder Fehler festgestellt, welche die Eignung der Maschine und Teile zum vereinbarten oder vorausgesetzten Gebrauch ausschliessen oder erheblich mindern, gilt das Arbeitsergebnis mit beidseitiger Unterzeichnung des Abnahmeprotokolls als abgenommen. Sollten die festgestellten Mängel und/oder Fehler die Eignung der Maschine zum vereinbarten oder vorausgesetzten Gebrauch ausschliessen oder erheblich mindern, kann der KUNDE die Abnahme verweigern und die Behebung der Mängel und/oder Fehler innert einer gemeinsam angesetzten angemessenen Nachfrist verlangen.

## 7 Befreiung von der Serviceleistung

Die FIRMA wird von der Serviceverpflichtung befreit, wenn

- an den Anlagen oder Geräten Änderungen vorgenommen wurden, die wichtige Funktionen betreffen, oder die nicht mehr gesetzlichen Vorschriften entsprechen;
- das Servicepersonal gefährdet werden könnte;
- Servicearbeiten nicht von der FIRMA oder von autorisiertem Personal vorgenommen wurden;
- Servicearbeiten durch Beseitigen oder Hinzufügen von Zubehör und Zusätzen erschwert werden;
- die Anlagen oder Geräte ohne Zustimmung der FIRMA an einem anderen Ort aufgestellt sind.

Die FIRMA wird von den Serviceverpflichtungen vorübergehend befreit, wenn der Service auf Grund von Hindernissen, die ausserhalb ihrer Verantwortung liegen, nicht erbringen kann. In diesem Fall verlängern sich alle Termine und Fristen angemessen.

### 7.1 Ausfall Serviceleistungen geplant

Die FIRMA sieht vor sich in Form von Betriebsferien jeweils zwei Wochen im Jahr von den Serviceleistungen zu befreien. Dieser Ausfall der Serviceleistungen wird dem KUNDEN mindestens (2) zwei Monate im Voraus bekannt gegeben und entsprechend zusammen geplant.

## 8 Mängel

Die FIRMA steht dafür ein, dass sie die Servicearbeiten sorgfältig mit dem Ziel ausführt, dass die Anlagen und Geräte in gebrauchsfähigem Zustand bleiben. Für die Eignung zu einem besonderen Einsatz haftet die FIRMA nur, wenn sie dies ausdrücklich schriftlich zusichert.

Die FIRMA kann keine Gewähr dafür bieten, dass der KUNDE die Anlagen und Geräte dauernd, ununterbrochen und fehlerfrei einsetzen kann.

Die FIRMA verpflichtet sich zur Beseitigung von Fehlern, die nachweisbar auf ihre Unsorgfalt bei den Serviceleistungen zurückgehen. Davon ausgeschlossen sind Mängel und Störungen, die die FIRMA nicht zu vertreten hat, wie höhere Gewalt, unsachgemässe Behandlung, Eingriffe des KUNDEN oder Dritter, Übermässige Beanspruchung, ungeeignete Betriebsmittel, Störungen durch andere Maschinen und Anlagen, instabile Stromversorgungen, besondere klimatische Verhältnisse oder ungewöhnliche Umgebungseinflüsse wie Feuer, Wasser oder Naturereignisse.

Für ersetzte Teile beträgt die Gewährleistungsfrist zwölf Monate. Im Übrigen gelten die gesetzlichen Verjährungsfristen. Mit Anerkennung oder Beseitigung eines Mangels werden Gewährleistungs- und Verjährungsfristen nicht unterbrochen.

**Ausser der Nachbesserung bestehen keine weiteren Ansprüche aus Mängelfolgen. Gänzlich ausgeschlossen ist der Ersatz von entgangenem Gewinn und anderen Vermögensschäden.**

## **9 Weitere Haftung**

Die FIRMA haftet im Rahmen seiner Haftpflichtversicherung für weiteren Personen- und Sachschaden, der dem KUNDEN nachweisbar durch Verschulden des FIRMA entsteht. Weitere Ansprüche sind ausgeschlossen.

## **10 Schutz und Sicherung der Daten**

Personendaten, insbesondere Daten über Unternehmen, Kunden und Mitarbeiter, dürfen bearbeitet werden, soweit es für die Geschäftsabwicklung erforderlich ist. Beide Parteien beachten dabei die Regeln des Datenschutzes und treffen dafür die geeigneten organisatorischen und technischen Vorkehrungen.

Jede Partei ist verantwortlich für eine zuverlässige Sicherung der eigenen Daten sowie jener Daten, welche für die Leistungserbringung benötigt werden. Der KUNDE wird rechtzeitig alle Daten sichern, bevor ein Mitarbeiter des FIRMA auf seine Informatik zugreifen kann.

## **11 Kommunikationsmittel**

Die Parteien verkehren miteinander mündlich, schriftlich oder mit elektronischem Datenaustausch.

Als schriftlich gelten Briefe, Protokolle, Zeichnungen, Pläne, Telefax, E-Mail und andere Übertragungsformen, welche den Nachweis durch Text oder Bild ermöglichen. Unterschriftlich bedeutet, dass eine eigenhändige Unterzeichnung oder eine entsprechend qualifizierte elektronische Signatur notwendig ist.

## **12 Vereinbarungsänderungen**

Das Inkrafttreten der vorliegenden Vereinbarung sowie jedes einzelnen Anhangs erfolgt je mit dessen rechtsgültiger Unterzeichnung durch die Parteien.

Änderungen dieser Vereinbarung und seiner Anhänge benötigen eine schriftliche Bestätigung beider Parteien.

## 13 Vereinbarungsdauer und -Kündigung

### 13.1 Vereinbarungsdauer

Diese Vereinbarung wird für die Dauer von (2) zwei Jahren abgeschlossen, vorbehaltlicher anderslautender Regelungen im entsprechenden Anhang. Die ordentlichen Serviceleistungen gemäss Abschnitt 2 beginnen nach gegenseitiger Unterzeichnung der Vereinbarung und Anhänge.

### 13.2 Ordentliche Kündigung

Diese Vereinbarung (inkl. Anhänge) kann von Die FIRMA sowie vom KUNDEN unter Vorbehalt einer Kündigung aus ordentlichem Grund jeweils auf das Ende eines jeden Kalendermonats unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von drei (3) Monaten gekündigt werden. Eine solche Vereinbarungsauflösung ist erstmals nach Ablauf von (6) sechs Monaten nach Vereinbarungsschluss möglich. Ohne ordentliche Kündigung verlängert sich die Vereinbarung stillschweigend um jeweils ein weiteres Jahr.

### 13.3 Kündigung aus wichtigem Grund

Jede Partei kann diese Vereinbarung aus einem wichtigen Grund, namentlich, wenn ihr die Fortsetzung nicht zugemutet werden kann, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist auflösen. Der Verzicht des KUNDEN auf die Nutzung von Anlagen, Geräten oder Software gilt nicht als wichtiger Grund.

#### wichtige Gründe

#### "berechtigte Partei" ist

- |                                                                                                                                                   |                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| • Konkursanmeldung oder Konkurseröffnung einer Partei:                                                                                            | die andere Partei; |
| • Gewährung eines Aufschubs des Konkurses einer Partei:                                                                                           | die andere Partei; |
| • Bewilligung einer provisorischen oder definitiven Nachlassstundung einer Partei oder die Eröffnung eines ähnlichen Verfahrens über eine Partei: | die andere Partei; |
| • offensichtliche Einstellung der Zahlungen einer Partei:                                                                                         | die andere Partei; |
| • nicht oder nicht mehr ordentliche Bestellung der Organe einer Partei:                                                                           | die andere Partei; |
| • Beschlüsse zu oder Eintritt von Auflösung (mit Ausnahme von Fusionen), Liquidation oder Beendigung einer Partei:                                | die andere Partei; |

## 14 Rechtswahl und Gerichtsstand

Dieses Rechtsverhältnis untersteht schweizerischem Recht.

Gerichtsstand ist der Sitz des KUNDEN.

## 15 Anhänge

Anhang 1: Inventar-Liste Maschine

Anhang 2: Umfang der Wartungsinspektion

Anhang 3: Servicebereitschaften, Störungs-Behebungszeiten, Reaktionszeiten

Anhang 4: Spezifikation der zu erbringenden Leistungen, Vergütung/Zahlungsmodalitäten

---

Ort, Datum

Ort, Datum

**Kinematic Seringen**

---

Tolga Seringen  
Geschäftsführer

## Anhang 1      Inventar-Liste # Ressource 34066 + 34067

zur Vereinbarung:      #:160101B

KUNDE:

Erstell-Datum:

Betreff:

### 1    Inventar

| n | Hersteller | Einheit | Bezeichnung |
|---|------------|---------|-------------|
|---|------------|---------|-------------|

---

Ort, Datum

Ort, Datum

**Kinematic Seringen**

---

Tolga Seringen  
Geschäftsführer

## **Anhang 2      Umfang der Wartung und Inspektion**

**zur Vereinbarung:**

**KUNDE:**

**Datum:**

**Betreff:**

### **1    Generell**

### **2    Leistungen**

**2.1    Die Inspektion beinhaltet:**

**2.2    Die Inspektion mit Wartung beinhaltet:**

## 2.2.1 Wartung spezifisch

### 2.3 Pflichten Auftragnehmer

- 2.3.1 Die Leistungen sind so auszuführen, dass Betriebsbereitschaft und Sicherheit der Anlage soweit möglich erhalten bleiben. Die allgemein anerkannten Regeln der Technik die gesetzlichen Bestimmungen und Schutzvorschriften, insbesondere die Unfallverhütungsvorschriften sind zu beachten.
- 2.3.2 Der Auftragnehmer ist verpflichtet, alle zur Erbringung der Leistungen benötigten Hilfsmittel (z.B. Messgeräte und Werkzeuge) zu liefern bzw. zu stellen.
- 2.3.3 Erkennt oder vermutet der Auftragnehmer Mängel oder Schäden, die Betriebssicherheit oder Sicherheit einer Anlage gefährden können, hat er sofort folgende Stelle zu benachrichtigen und erforderlichenfalls die Außerbetriebnahme der Anlage zu veranlassen:
- 2.3.4 Erkennt der Auftragnehmer, dass wegen Änderung der Nutzung oder Änderung der für die Wartung bestehende Vorschriften andere Wartungsintervalle notwendig werden, hat er den Auftraggeber darauf hinzuweisen.

## 3 Ausführung der Leistung

- 3.1.1 Der Auftragnehmer hat nach jeder Wartung Art und Umfang der ausgeführten Leistungen einschließlich der eingebauten Teile und die getroffenen Feststellungen über den Zustand der Anlage, auch über etwaige in absehbarer Zeit notwendige werdende Instandsetzungsarbeiten, in einem Arbeitsbericht anzugeben.
- 3.1.2 Bei den besonders zu vergütenden Leistungen (z. B. Einbau von Ersatzteilen) sind Zeitaufwand, verwendete Hilfs- und Betriebsstoffe, sowie eingebaute Ersatzteile anzugeben. Für Sondereinsätze zu der Montagezeit vor Ort zusätzliche An- und Abreisen werden gemäss geltender Vereinbarung abgerechnet.
- 3.1.3 Der Zeitpunkt der Standard-Inspektion-Wartung ist mit dem Beauftragten des Auftraggebers rechtzeitig vor Beginn abzustimmen.
- Inspektion jährlich Start Sommer 2016
  - Wartung jährlich Start Sommer 2017

## 4 Vergütung

### 4.1 Inspektion

Für die in Kapitel 2.1 im Anhang aufgeführten Arbeiten wird nachstehende Jahrespauschale exklusive der MwSt. vereinbart.

Die Inspektion erfolgt alle zwei Jahre, gemäss Intervall abwechselnd zur Wartung, zum Festpreis von CHF -.

Kosten für Ersatz- und Verschleißteile werden nach erstelltem Angebot und nachweislich erbrachter Leistungen berechnet.

Für zusätzliche ausgeführte Lohnarbeiten, Einbau von Ersatzteilen usw., die nicht unter Kapitel 2 fallen, beträgt der Stundensatz für den Service-Techniker CHF 180.- exkl. MwSt. und entsprechendem Überzeitzuschlag bei Bedarf.

## **4.2 Wartung**

Für die in Kapitel 2.2 im Anhang aufgeführten Arbeiten wird nachstehende Jahrespauschale exklusive der MwSt. vereinbart.

Die kombinierte Inspektion mit Wartung erfolgt alle zwei Jahre, gemäss Intervall abwechselnd zur einzelnen Inspektion, zum Festpreis von CF -.

Kosten für Ersatz- und Verschleißteile werden nach erstelltem Angebot und nachweislich erbrachter Leistungen berechnet.

Für zusätzliche ausgeführte Lohnarbeiten, Einbau von Ersatzteilen usw., die nicht unter Kapitel 2 fallen, beträgt der Stundensatz für den Service-Techniker CHF 180.- exkl. MwSt. gemäss vorliegender Vereinbarung VEB160101B.

Die Vergütung nach Kapitel 4 erfolgt nach durchgeführter Leistung sowie Rechnungsstellung. Die Abrechnung von Stundenlohnarbeiten und Ersatzteilen erfolgt jeweils nach Abschluss der Arbeiten.

Ändert sich während der Laufzeit die Komplexität oder Aufgabenstellung im Rahmen der Inspektion oder Wartung, so kann auf Verlangen jedes Vertragspartners die Jahrespauschale angepasst werden.

## 5 Pflichten des Auftraggebers

Der Auftraggeber hat dem Auftragnehmer zur Durchführung seiner Leistung die vorhandenen Einrichtungen, Versorgungsanschlüsse und Betriebsstoffe (z.B. Strom, Wasser, Brennstoffe) kostenlos zur Verfügung zu stellen und Zugang zu den Anlagen und Versorgungsanschlüssen zu verschaffen.

Die Servicearbeiten werden von einem Service-Techniker der FIRMA ausgeführt. Für Arbeiten die kurzfristig eine Hilfskraft erfordern, leistet der Auftraggeber entsprechende Hilfestellung.

Durch Abschluss des vorliegenden Wartungs-Vertrages wird der Anlagenbetreiber nicht von seiner Verpflichtung entbunden, zwischenzeitliche notwendige Wartungs- und Pflegemaßnahmen gemäß den Betriebs-, Lieferanten- und internen Wartungsanleitungen durchzuführen.

---

Ort, Datum

Ort, Datum

**Kinematic Seringen**

---

Tolga Seringen  
Geschäftsführer

## Anhang 3 Servicebereitschaften, Störungs- Behebungszeiten, Reaktionszeiten

**zur Vereinbarung:** #:160101B  
**KUNDE:** KUNDE  
**Datum:** 25.01.2016  
**Betreff:** Wartung-, Service-und Dienstleistungen

### 1 Servicebereitschaften

Die Serviceleistungen sind in drei Kategorien unterteilt, je nach Dringlichkeit und Bedeutung der Störung können diese durch den KUNDEN bestellt werden. Die Kategorien unterscheiden sich in Ihrer Bereitschaft- und Reaktionszeiten und sind wie folgt aufgeteilt:

- "Serviceleistungen mit Bereitschaft"
- "Serviceleistungen mit Pikett-Bereitschaft"
- "Serviceleistungen nach Verfügbarkeit"

Die Entgegennahme von Störungsmeldungen durch die FIRMA erfolgt während den Normalarbeitszeiten, wenn nicht vom KUNDEN zusätzliche Serviceleistungen gewünscht und schriftlich beantragt wurden. Ist der KUNDE von der FIRMA nicht anderweitig angewiesen worden, sind die Kontaktwege wie folgt definiert:

Telefonnummer Service: 058 058 23 34  
E-Mailadresse Service: [service@kinemation.ch](mailto:service@kinemation.ch)

Alle Optimierungen und Verbesserungen etc. oder auch unkritische Reparaturen die planbar sind, werden bei der FIRMA, falls nicht bereits vor Ort im Rahmen eines Einsatzes geplant, mit einer Vorlaufzeit schriftlich beantragt. Im Anschluss wird gemeinsam nach Verfügbarkeit geplant.

Bei planbaren Service durch "Serviceleistungen nach Verfügbarkeit", die **grösser gleich (3) Tage** in Folge vor Ort in Anspruch nehmen, können **nicht** innerhalb dieser Reaktionszeit durch die FIRMA gewährleistet werden. Diese müssen separat nach Verfügbarkeit Der FIRMA und dem KUNDEN geplant werden.

Für "Serviceleistungen mit Pikett-Bereitschaft" oder planbare "Serviceleistungen nach Verfügbarkeit", muss der KUNDE diese mit entsprechend vereinbarter Vorlaufzeit schriftlich via "E-Mailadresse Service" beantragen.

**Serviceleistungen mit Pikett-Bereitschaft** sind min. (4) vier Wochen im Voraus schriftlich zu beantragen.

**Serviceleistungen nach Verfügbarkeit** sind min. (2) zwei Wochen im Voraus schriftlich zu beantragen.

Die Wartungsinspektion gemäss Anhang 2 findet jeweils in Koordination, mit der jährlichen internen Wartung des KUNDEN statt. Die Wartungsinspektion wird gemäss der Inventarliste der erfassten Teile der Maschine aus Anhang 1 durchgeführt.

**Der KUNDE hat die FIRMA jeweils (3) drei Monate im Voraus über den geplanten internen Wartungseinsatz schriftlich zu informieren und entsprechend den Termin mit Der FIRMA zu koordinieren und zu planen.**

## 2 Störungsbehebungszeiten

Der Lieferant ist für Störungsbehebungen bereit:

### Bei Serviceleistungen mit Bereitschaft:

...während der üblichen Normal -Arbeitszeiten, in der Regel an Werktagen zwischen 08.00 bis 12:00 und 13:00 bis 17.00 Uhr, mithin **nicht** an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen.

### Bei Serviceleistungen nach Verfügbarkeit:

...während der üblichen Normal -Arbeitszeiten, in der Regel an Werktagen zwischen 08.00 bis 12:00 und 13:00 bis 17.00 Uhr, mithin **nicht** an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen.

### Bei Serviceleistungen mit Pikett-Bereitschaft:

#### **mit gelöstem Paket A**

...während der üblichen Normal -Arbeitszeiten, in der Regel an Werktagen zwischen 08.00 bis 12:00 und 13:00 bis 17.00 Uhr, mithin **nicht** an Samstagen, Sonntagen und Feiertagen, **späteste Abfahrtszeit** bei nötigem Einsatz vor Ort max. 15:00 nur bei Freigabe KUNDE. (Überzeitzuschläge).

#### **mit gelöstem Paket B**

...Montag bis Freitag zwischen 08.00 bis 12:00 und 13:00 bis 21.00 Uhr, mithin **nicht** in der Nacht sowie an Sonntagen und Feiertagen, **späteste Abfahrtszeit** bei nötigem Einsatz vor Ort max. 17:00 nur bei Freigabe KUNDE. (Überzeitzuschläge).

#### **mit gelöstem Paket C**

...Samstag zwischen 08.00 und 17:00 Uhr, mithin **nicht** in der Nacht sowie an Sonntagen und Feiertagen, späteste Abfahrtszeit bei nötigem Einsatz vor Ort max. 15:00 nur bei Freigabe KUNDE. (Überzeitzuschläge).

#### **mit gelöstem Paket D**

...Sonntage und Feiertage zwischen 08.00 und 17:00 Uhr, späteste Abfahrtszeit bei nötigem Einsatz vor Ort max. 15:00 nur bei Freigabe KUNDE. (Überzeitzuschläge).

### 3 Reaktionszeiten

Folgende Reaktionszeiten für Serviceleistungen sind im Rahmen dieser Vereinbarung gemäss Tabelle vereinbart. Sie werden gemäss den Verrechnungssätzen in Anhang 4 nach Aufwand verrechnet.

| Service                                   | Reaktionszeiten                                 |                                          |                                            |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------|--------------------------------------------|
|                                           | Serviceleistungen<br>mit<br>Pikett-Bereitschaft | Serviceleistungen<br>mit<br>Bereitschaft | Serviceleistungen<br>nach<br>Verfügbarkeit |
| Telefonsupport                            | 4 h                                             | 24 h                                     | -                                          |
| Onlinesupport<br>TeamViewer               | 4 h                                             | 48 h                                     | bis zu zwei Wochen                         |
| Einsatz vor Ort                           | 24 h                                            | 48 h                                     | bis zu zwei Wochen                         |
| Onlinesupport SPS per<br>Fernwartung EWon | 24 h                                            | 48 h                                     | bis zu zwei Wochen                         |

### 4 Fristverlängerungen

Reaktions- und Behebungszeiten verlängern sich angemessen, wenn der KUNDE seinen Pflichten nicht nachkommt, namentlich, wenn er unvollständig, falsch oder verspätet informiert, oder wenn der Zutritt oder der Gebrauch von Hilfsmitteln nicht gewährleistet ist.

Ort, Datum

**Kinematic Seringen**

Ort, Datum

**KUNDE**Tolga Seringen  
GeschäftsführerPatrick Meyer  
Managing Partner  
Leiter ProduktionSimon Reissmüller  
Leiter Kompetenz-  
Center Primäre Prozesse

## Anhang 4 Spezifikation der zu erbringenden Leistungen, Vergütung/Zahlungsmodalitäten:

zur Vereinbarung: #:160101-1  
**KUNDE:** KUNDE  
**Datum:** 25.01.2016  
**Betreff:** Wartung-, Service- und Dienstleistungen

### 1 Serviceleistungen generell

Jegliche Serviceleistungen mit entsprechender Servicebereitschaft werden nach Aufwand verrechnet. Die Serviceleistungen umfassen:

- Telefonischer Auskunftsdienst (Hotline) bei Anwendungsproblemen
- Fernüberwachung, -diagnose und -unterstützung
- Anwendungsunterstützung am Standort des KUNDEN, namentlich Installation, Einführung von Programmaktualisierungen und Korrekturversionen sowie Beratung
- Lieferung der verfügbaren Korrekturcodes oder Umgehungslösungen zur Behebung von Programmschwächen
- Unterstützung bei der Verwaltung und Dokumentation der Software sowie bei der Sicherung der Daten
- Beheben von Störungen oder Schäden, die durch Eingriffe Dritter oder durch unsachgemässe Behandlung sowie durch äussere Einflüsse verursacht wurden

### 2 Definition Arbeits-, Reise- und Wartezeit

- Normalarbeitszeit: Montag bis Freitag 08:00 bis 12:00 und 13:00 bis 17:00
- Reisekosten: Hin- und Rückfahrt ab Zürich; Fahrzeit = Arbeitszeit
- Wartezeit: (durch KUNDE verursacht vor Ort) gilt als Arbeitszeit
- Feiertagsregelung: gemäss Kanton Zürich

### 3 Überzeitzuschläge

Überzeitzuschläge gelten nur nicht bei "Serviceleistungen mit Pikettbereitschaft" bei Wahl von Paket C und Paket D.

| Überzeit            | 00:00 - 06:00 | 06:00 - 07:00 | 07:00 - 18:00 | 18:00 - 20:00 | 20:00 - 24:00 |
|---------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Montag – Freitag    | 50 %          | 25 %          | -             | 25 %          | 50 %          |
| Samstag             | 50 %          | 25 %          | 25 %          | 25 %          | 50 %          |
| Sonntag – Feiertage | 100 %         | 100 %         | 100 %         | 100 %         | 100 %         |

## 4 Spesen pauschal

In den Spesen pauschal, aller folgenden Tabellen, sind unten folgende Kosten pro Tag für den Einsatz vor Ort enthalten. Bei allfälliger Übernachtung am Einsatzort werden die zusätzlichen Kosten nach Aufwand verrechnet.

- 150 km Autofahrt;
- 1.5 Stunden Reisezeit = Arbeitszeit;
- Verpflegung Hauptmahlzeit;
- Materialzuschläge Klein- und Reinigungsmaterial.

## 5 Zuschläge

Allfällige Zusatzarbeiten oder Aufwendungen werden gemäss Aufwand oder Pauschal wie folgt abgerechnet:

- Papier und Plankopien: nach Aufwand
- Dokumentation Papier, elektronisch: nach Aufwand
- Verpflegung Mitternachtszuschlag: CHF 15.—
- Unterkunft/Übernachtung inkl. Frühstück: nach Aufwand

## 6 Gebühren "Serviceleistungen nach Verfügbarkeit"

Alle Preise in CHF, exklusiv MWST 8% (in Euro wird Wechselkurs am Verrechnungstag angewendet).

| Service                                                                                          | Vorlaufzeit                          | Stundensatz [CHF/Stunde] | Spesen pauschal [CHF/Tag]        | Einsatzort            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| <b>Service vor Ort Mechanik</b>                                                                  | 2 Wochen im Voraus                   | 180.-                    | 400.-                            | Gossau SG             |
| <b>Service vor Ort</b><br><b>(2. Mann nur in Absprache mit KUNDE)</b>                            | durch KUNDE schriftlich zu bestellen | 150.-                    | 200.-                            | Gossau SG             |
| <b>Online Service SPS per Fernwartung EWon</b>                                                   |                                      | 150.-                    | 0.-                              | Office / Mobil-Office |
| <b>Software/Hardwarespezialist Automation</b><br><b>(Konzepterstellung und Hardware-Planung)</b> |                                      | 180.-                    | 400.-<br>Nur bei Einsatz vor Ort | Office / Mobil-Office |
| <b>Konstrukteur/Zeichner</b><br><b>(CAD Arbeiten)</b>                                            |                                      | 120.-                    | 200.-<br>Nur bei Einsatz vor Ort | Office / Mobil-Office |

## 7 Gebühren "Serviceleistungen mit Pikett-Bereitschaft"

Bei "Serviceleistungen mit Pikett Bereitschaft" fallen durch die kürzeren Reaktionszeiten und der darin pro Tag enthaltenen Telefon- oder Onlinesupport zur Störungsbehebung von maximal (1) einer Stunde, Pauschalkosten pro Tag an. Zusätzliche Aufwendungen werden wie folgt nach Aufwand verrechnet. Bei gewünschten Einsätzen ausserhalb der Normal-Arbeitszeit fallen zusätzliche Überzeitzuschläge an, ausser bei Paket C und D.

Alle Preise in CHF, exklusiv MWST 8% (in Euro wird Wechselkurs am Verrechnungstag angewendet).

| Service        | Tages<br>Pauschale<br>[CHF/Tag] | Stundensatz generell<br>[CHF/Stunde]                     |       | Spesen<br>pauschal<br>[CHF/Tag] | Einsatzort                              |
|----------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------|-------|---------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Paket A</b> | 150.-                           | Nach 1 Stunde pro Tag:<br>Telefon und/oder Onlinesupport | 150.- | 400.-                           | Gossau SG/<br>Office /<br>Mobil-Office  |
|                |                                 | Vor Ort Service                                          | 275.- |                                 |                                         |
| <b>Paket B</b> | 200.-                           | Nach 1 Stunde pro Tag:<br>Telefon und/oder Onlinesupport | 150.- | 500.-                           | Gossau SG /<br>Office /<br>Mobil-Office |
|                |                                 | Vor Ort Service                                          | 275.- |                                 |                                         |
| <b>Paket C</b> | 300.-                           | Nach 1 Stunde pro Tag:<br>Telefon und/oder Onlinesupport | 175.- | 600.-                           | Gossau SG /<br>Office /<br>Mobil-Office |
|                |                                 | Vor Ort Service                                          | 300.- |                                 |                                         |
| <b>Paket D</b> | 400.-                           | Nach 1 Stunde pro Tag:<br>Telefon und/oder Onlinesupport | 200.- | 700.-                           | Gossau SG /<br>Office /<br>Mobil-Office |
|                |                                 | Vorort-Service                                           | 350.- |                                 |                                         |

## 8 Wartungsgebühren

Alle Preise in CHF, exklusiv MWST 8% (in Euro wird Wechselkurs am Verrechnungstag angewendet).

| Service                       | Zeitplanung                                          | Pauschale                    | Einsatzort |
|-------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------|------------|
| <b>Inspektion</b>             | 3 Monate im Voraus durch KUNDE schriftlich zu planen | Gemäss Kapitel 4 im Anhang 1 | KUNDE      |
| <b>Inspektion mit Wartung</b> | 3 Monate im Voraus durch KUNDE schriftlich zu planen | Gemäss Kapitel 4 im Anhang 1 | KUNDE      |

---

Ort, Datum

Ort, Datum

**Kinematic AG**

---

Tolga Seringen  
Geschäftsführer