

## Service-Level Verträge

zur Inspektion und Wartung von technischen Anlagen und Einrichtungen

Die regelmäßige vorbeugende Inspektion, Wartung und Instandhaltung ist ein wichtiger Aspekt, um die Lebensdauer und technische Verfügbarkeit von technischen Anlagen und Einrichtungen abzusichern und zu optimieren. Oft wird der Service erst gerufen, wenn bereits ein Schaden vorliegt und die Produktion beim Betreiber gefährdet ist. Viele dieser überraschend auftretenden Schäden sind bei einer regelmäßigen Wartung vermeidbar. Diese Inspektionen und Wartungen können in Absprache mit dem Betreiber in geplanten Produktionsruhezzeiten durchgeführt werden.

Heraeus Noblelight bietet seinen Kunden mit den Heraeus Service-Level Verträgen die Möglichkeit, sich eine regelmäßige vorbeugende Inspektion und Wartung maßgeschneidert auf die jeweiligen Bedürfnisse und Anforderungen zusammen zu stellen – als Unterstützung oder Ergänzung der eigenen Instandhaltungsgruppe.

Die regelmäßige Inspektion und gegebenenfalls Wartung bzw. Reparatur von produktionsrelevanten technischen Einrichtungen durch den Hersteller unterstützen den Kunden in seinen Verpflichtungen nach verschiedenen Qualitäts-Zertifizierungen, u.a. den Forderungen aus der DIN ISO 9001.

Sollten Sie Interesse an einer regelmäßigen Inspektion und Wartung ihrer technischen Einrichtungen haben, füllen Sie bitte beiliegenden Fragebogen aus und senden ihn uns unterschrieben zurück ... unser Service wird sich umgehend bei Ihnen melden.

Die vier Service-Level lassen sich wie folgt zusammenfassen:

Bronze	Regelmäßige Inspektion inkl. Inspektionsprotokoll und Empfehlungen über erforderliche Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten, um den Zustand der technischen Einrichtungen gemäß den Vorgaben des Herstellers zu erreichen.	Geeignet für Kunden, die über ausreichende eigene geschulte Instandhaltungskräfte verfügen, sich im Rahmen ihrer Sorgfaltsverpflichtung aber die empfohlenen Maßnahmen vom Hersteller der technischen Einrichtungen bescheinigen lassen möchten. Auf Wunsch kann Heraeus die Umsetzung der Empfehlungen für den Kunden gegen Aufwandsentschädigung übernehmen.
Silber	Leistungsumfang Bronze und zusätzlich Austausch der spezifizierten Verschleiß- und Verbrauchsmaterialien.	Geeignet für Kunden, die zur Entlastung der eigenen Instandhaltungsgruppe zusätzlich zur Inspektion und der daraus resultierenden Empfehlungen auf jeden Fall die Verbrauchs- und Verschleißmaterialien vom Hersteller erneuern lassen möchten. Auf Wunsch kann Heraeus die Umsetzung der Empfehlungen für den Kunden gegen Aufwandsentschädigung übernehmen.
Gold	Leistungsumfang Silber und zusätzlich der Austausch oder Reparatur von weiteren spezifizierten Materialien, die während der Laufzeit des Service-Vertrages ohne Kundenverschulden defekt werden.	Geeignet für Kunden, die für die Laufzeit des Vertrages kritische Bauteile abgesichert wissen möchten, umso eine größere Sicherheit in der Planung des Instandhaltungsbudgets zu erreichen. Auf Wunsch kann Heraeus die Umsetzung der zusätzlich noch verbleibenden Empfehlungen für den Kunden gegen Aufwandsentschädigung übernehmen.
Platin	Leistungsumfang Gold und zusätzlich der Austausch oder die Reparatur von allen weiteren spezifizierten Materialien, die während der Laufzeit des Service-Vertrages ohne Kundenverschulden defekt werden. Bevorzugter Zugang zu verfügbaren Ersatzgeräten zur Absicherung der Produktion während der Reparaturzeit.	Geeignet für Kunden, die für die Laufzeit des Vertrages alle kritischen Bauteile abgesichert wissen möchten, umso ein Höchstmaß an Zuverlässigkeit und Lebensdauer anzustreben und Planungssicherheit für das Instandhaltungsbudgets zu bekommen.

Weitere Details zu den Service Level entnehmen Sie bitte den folgenden Tabellen.

Die Details zu Umfang der Inspektion und Materialien werden für jeden Kunden maßgeschneidert auf Basis seiner technischen Einrichtungen zusammengestellt.

## Heraeus Service Level

- Im Pauschalpreis des jeweiligen Heraeus Service Levels enthalten.
- Kann optional zu Beginn des Vertrags bestellt werden.

	Bronze	Silber	Gold	Platin
XX jährliche Wartungen im Rahmen der jährlichen Pauschalvergütung. In der Pauschale für den jeweiligen Service Level sind alle Fahrtkosten, Auslösungen sowie Tages- und Übernachtungsgelder enthalten.	•	•	•	•
Inspektion der vereinbarten Anlagen/Einrichtungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; [Inspektion 1]</li> <li>&gt; [Inspektion 2]</li> <li>&gt; [Inspektion 3]</li> <li>&gt; [Inspektion ...n]</li> </ul>	•	•	•	•
Inspektionsbericht über die durchgeführten Arbeiten mit Empfehlungen für weitere Maßnahmen zur Wiederherstellung oder zum Erhalt der Funktionsbereitschaft nach Vorgaben des Herstellers.	•	•	•	•
Unterweisung des Kunden während der Anwesenheit des Servicetechnikers.	•	•	•	•
XX % Nachlass auf die jeweils geltenden Listenpreise der im Rahmen der Wartung ausgetauschten Ersatzteile (abhängig von der Laufzeit des Vertrages).		•	•	•
Bevorzugte Lieferung eines Mietgerätes (sofern verfügbar) gegen Gebühr für die Zeit der Reparatur um Produktionsausfälle zu minimieren.		•	•	
Bevorzugte kostenlose Lieferung eines Ersatzgerätes (sofern verfügbar) für die Zeit der Reparatur um Produktionsausfälle zu minimieren				•
Lieferung und Einbau der folgenden Verbrauchs- und Verschleißmaterialien einmal pro Wartungsjahr (12 Monate): <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; [Verschleißteil 1]</li> <li>&gt; [Verschleißteil 2]</li> <li>&gt; [Verschleißteil 3]</li> <li>&gt; [Verschleißteil ...n]</li> </ul>		•	•	•
Kostenlose Reparatur oder Austausch folgender Komponenten im Falle eines Ausfalls oder Defekts während der Laufzeit des Service Level Vertrags: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; [Ersatzteil 1]</li> <li>&gt; [Ersatzteil 2]</li> <li>&gt; [Ersatzteil 3]</li> <li>&gt; [Ersatzteil ...n]</li> </ul> <p>Die Reparatur bzw. der Austausch wird im Rahmen der geplanten Wartungstermine oder in der Heraeus Service Werkstatt auf Kosten von Heraeus durchgeführt. Dies gilt nicht, wenn der Ausfall/Defekt vorsätzlich oder durch grob fahrlässige Missachtung der Betriebsanleitung verursacht wurde. Ob eine Reparatur oder ein Austausch erfolgt, entscheidet Heraeus im eigenen Ermessen.</p>			•	
Kostenlose Reparatur oder Austausch <u>aller</u> Komponenten und Bauteile im Falle eines Ausfalls oder Defekts während der Laufzeit des Service Level Vertrags.				•

Die Reparatur bzw. der Austausch wird im Rahmen der geplanten Wartungstermine oder in der Heraeus Service Werkstatt auf Kosten von Heraeus durchgeführt. Dies gilt nicht, wenn der Ausfall/Defekt vorsätzlich oder durch grob fahrlässige Missachtung der Betriebsanleitung verursacht wurde. Ob eine Reparatur oder ein Austausch erfolgt, entscheidet Heraeus im eigenen Ermessen.				
Ein zusätzlicher (kostenloser) Wartungsbesuch pro Wartungsjahr im Falle eines Produktionsstillstandes.				•
Ersatzteilpaket, welches für den Auftraggeber für die Laufzeit des Service Level Vertrags im Heraeus Lager ohne Abnahmeverpflichtung reserviert wird: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; [Ersatzteil 1: Anzahl]</li> <li>&gt; [Ersatzteil 2: Anzahl]</li> <li>&gt; [Ersatzteil 3: Anzahl]</li> <li>&gt; [Ersatzteil ...n: Anzahl]</li> </ul>	○	○	○	○
Ersatzgeräte, welche für die Laufzeit des Service Level Vertrags im Heraeus Lager für den Auftraggeber verfügbar sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; [Ersatzgerät 1]</li> <li>&gt; [Ersatzgerät ...n]</li> </ul>	○	○	○	○

## Unverbindliche ANFRAGE für ein Service-Level-Angebot zur Inspektion und Wartung von technischen Anlagen und Einrichtungen

Auftraggeber

[Anschrift des Bestellers]

Ansprechpartner des Auftraggebers

[Name, Telefon, Email]

Aufstellungsort der Anlage

[Aufstellungsort der gelieferten Anlage, genaue Anschrift]

Anlage/Einrichtungen

[Siehe Anlage „A“ - Anzahl Positionen]

An welchem Heraeus Service-Level  
haben Sie Interesse?

Bronze

Silber

Gold

Platin

Gewünschter Vertragsbeginn

[Datum]

Gewünschte Grundlaufzeit

Jahre

Sind die technischen Einrichtungen frei zugänglich,  
Arbeitshöhe kleiner als 1,50 m?

ja / nein

Wird bauseits Personal für werksinternen Transport  
bzw. Ein-/Ausbau der technischen Einrichtungen  
gestellt?

ja / nein

Unser Angebot wird ausschließlich auf unseren beigefügten Allgemeinen Montage- und Servicebedingungen von Heraeus basieren. Kundenbedingungen und Ausführungsvorschriften des Kunden, sofern Sie über arbeitssicherheitsrelevante Themen hinausgehen, werden von uns im Angebot nicht berücksichtigt und im Auftragsfall nicht anerkannt. Bitte schicken Sie uns diesen Fragebogen an [service-hng@heraeus.com](mailto:service-hng@heraeus.com) ausgefüllt und unterschrieben zurück und wir stellen Ihnen gerne unverbindlich ein maßgeschneidertes Angebot).

Datum: \_\_\_\_\_

Auftraggeber: \_\_\_\_\_

Anlage „A“ zur ANFRAGE für ein Service-Level-Angebot  
 zur Inspektion und Wartung von technischen Anlagen und Einrichtungen  
 Bitte führen Sie hier alle technischen Einrichtungen auf, die sie im Service-  
 Level-Vertrag berücksichtigt haben möchten.

Pos.	Anzahl	Bezeichnung/Typ	Serial-Nummer / Date Code	Im Einsatz seit [Datum]	Produktionseinrichtung	Ersatzeinrichtung	Laboreinrichtung	Durchschnittliche jährliche	Letzte Wartung durch Kunde [Datum]	Letzte Wartung durch Heraeus [Datum]	Anmerkungen
BSP	2	LH10P Legacy	20145-5215	10.12.13	x				01.01.2017	01.04.2015	Beispiel

[Klicken Sie hier um unsere Allgemeinen Montage- und Servicebedingungen zu lesen.](#)