

Firma  
Ansprechpartner  
Abteilung  
Strasse

PLZ Ort

Arbruster Engineering GmbH & Co. KG  
Neidenburger Straße 28  
D-28207 Bremen

Telefon (04 21) 20 24 8-0  
Telefax (04 21) 20 24 8-20  
eMail info@arbruster.de  
<http://www.arbruster.de>

10. November 2008  
Lieferanten Nr.: xxxx

## ANGEBOT - Nr. XXX / 08

Sehr geehrter Herr XY,

Bezug nehmend auf die geführten Gespräche bieten wir wie folgt an:

### Servicevertrag ELAM-System

**xxx**  
**an der Anlage xxx**

**Werk xxx**

# SERVICEVERTRAG

**zwischen**

***Kunde***  
***Werk xxx***  
***(innerhalb Deutschlands)***

im nachfolgenden - Auftraggeber - genannt

**und**

**Armbruster Engineering GmbH & Co KG**  
**Neidenburger Straße 28, 28207 Bremen**  
im nachfolgenden - Auftragnehmer - genannt

<b>Inhaltsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
<b>1. Gegenstand des Vertrages</b>	<b>4</b>
<b>2. Leistungen des Auftragnehmers</b>	<b>4</b>
2.1 Umfang der Wartung und Pflege	4
2.2 Pflegeintervall vor Ort	5
2.3 Fernwartung	5
2.4 ELAM-Service-Hotline	6
2.5 Gesetzliche Gewährleistung	6
2.6 Ausschlüsse	6
2.7 Dokumentation der geleisteten Stunden	6
2.8 Vorhaltung und Lieferung von Ersatzteilen	7
<b>3. Preiszusammenstellung</b>	<b>7</b>
<b>4. Servicegebühr</b>	<b>7</b>
<b>5. Zahlungsweise/-bedingungen</b>	<b>8</b>
<b>6. Vertragslaufzeit / Kündigung</b>	<b>8</b>
6.1 Vertragsbeginn und -laufzeit	8
6.2 Kündigungsfristen	8
<b>7. Schweigepflicht; Aufbewahrung und Rückgabe von Unterlagen</b>	<b>8</b>
<b>8. Schriftform</b>	<b>9</b>
<b>9. Salvatorische Klausel</b>	<b>9</b>
 <i>Anhang 1: Stundensätze</i>	 <b>10</b>

## 1. Gegenstand des Vertrages

Dieser Vertrag regelt die Wartung und Pflege des/der installierten ELAM-Systems/e bei KUNDE XXX in der Halle xxx im Werk xxx an der Anlage xxx.

Die Serviceleistungen beziehen sich auf die vom Auftragnehmer erstellte und beim Auftraggeber installierte Software und Hardware. Mögliche zukünftige Erweiterungen sind in diesem Servicevertrag noch nicht enthalten.

Zukünftige Erweiterungen dieses Vertrages können aufgenommen werden, indem in den Angeboten des Auftragnehmers die zusätzlich benötigte Servicezeit ausgewiesen wird. Der Auftraggeber erklärt sich mit der Beauftragung der Angebote auch mit der Erhöhung des Servicevertrages im ausgewiesenen Umfang einverstanden.

Weiterhin werden im Ersatzteillager des Auftragnehmers für die Laufzeit des Vertrages die aufgeführten Hardwarekomponenten vorgehalten.

## 2. Leistungen des Auftragnehmers

### 2.1 Umfang der Wartung und Pflege

Der Servicevertrag beinhaltet die Wartung und Pflege des/der installierten ELAM-Systemes/e an der Anlage xxx in der Halle xxx im Werk xxx.

Der Servicevertrag beinhaltet die Wartung und Pflege der installierten Software-Module:

- ELAM-Import/Export
- ELAM-Datenbank
- ELAM-Manager
- ELAM-Integrator
- ELAM-Verwaltung
- ELAM-WebServer
- ELAM-Editor
- ELAM-Assistent
- ELAM-Sequencer
- ELAM-Zustandsanzeige
- ELAM-Kommissionierung
- ELAM-Converter (spezifisch je nach Werkzeugeinsatz)
- ELAM-Ident (bei Einsatz von Ident-Systemen)
- ...

## 2.2 Pflegeintervall vor Ort

Pflege der Software-Module im Rahmen ihrer in der Dokumentation beschriebenen Funktionen.

Pflegeintervall entweder:

- Pflegeintervall vor Ort – **halbjährig** ein Tag à 8 Stunden
- oder
- Pflegeintervall vor Ort – **monatlich** ein Tag à 8 Stunden

Bezogen auf die Software (Pos. 2.1) werden je nach Bedarf und Möglichkeit folgende Arbeiten durchgeführt:

- Überprüfung aller Funktionen
- Einspielen von Updates der Anwendungen
- Sicherung der Log-Dateien

Kleine Fehler, so genannte Software-Bugs, werden im Rahmen des Servicevertrages durch reguläre Updates beseitigt. Die jeweils aktualisierte Version der Lizenz-Software (Updates) wird dem Auftraggeber auf CD-ROM geliefert.

Die Prüfung der Hardware erfolgt gemäß der jeweiligen Service-Checklisten. Auffälligkeiten werden im Servicebericht mitgeteilt.

Die Kosten für einen Serviceeinsatz vor Ort innerhalb Deutschlands belaufen sich bei einer durchschnittlichen Anlage auf

**Serviceeinsatz vor Ort (8 Stunden)**

**€ 886,--/Tag**

*Je nach Pflegeintervall (monatlich/halbjährig) ergeben sich daraus die Gesamtkosten. Bei mehreren ausgerüsteten Anlagen fallen mehrere Servicetage pro Einsatz an.*

## 2.3 Fernwartung

Der Auftragnehmer betreibt in seinen Räumlichkeiten einen Rechner für die Fernwartung des beim Auftraggeber installierten ELAM-Systems.

Bezogen auf die Software werden je nach Bedarf folgende Arbeiten durchgeführt:

- Prüfung der gestarteten Dienste
- Prüfung der gestarteten Programme und deren einwandfreien Lauf
- Prüfung der Speicherperformance des Bedien-PCs und der Server
- Unterstützung bei Problembeseitigung

Sollte die Fernwartung durch den Auftraggeber abgeschaltet werden, erlöschen die Ansprüche an den Auftragnehmer aus diesem Vertrag.

Die Kosten für die Fernwartung belaufen sich auf

**Fernwartung (pro Tag)**

**€ 26,--**

*Üblich ist eine Abdeckung der Produktionszeit von 200 Tagen pro Jahr.*

## 2.4 ELAM-Service-Hotline

Während der Vertragslaufzeit hat der Auftraggeber Anspruch auf Beratung durch die Service-Hotline, welche montags bis freitags von 8<sup>00</sup> bis 17<sup>00</sup> Uhr unter der Rufnummer 0421 / 20 24 8-17 erreichbar ist. Dieser Hilfsdienst ist jedoch kein Ersatz für die Anwenderschulungen.

Die jährlichen Kosten für die Service-Hotline belaufen sich auf

**Service-Hotline (Bereitstellung)**

**€ 2.600,--**

*Die Nutzung der Service-Hotline setzt die Durchführung der Anwenderschulungen voraus.*

## 2.5 Gesetzliche Gewährleistung

Für Leistungen, die durch die gesetzliche Gewährleistung abgedeckt sind, erfolgt keine Berechnung.

## 2.6 Ausschlüsse

Folgende Leistungen sind nicht enthalten:

Hardware:

- Administration und Erweiterung
- Ersatz von Hardware-Baugruppen, deren Gewährleistung abgelaufen ist
- Ersatz von Bediengeräten, die dem Arbeitsverschleiß unterliegen
- Wartung und Pflege der Netzwerkstruktur

Software:

- Pflege, Wartung und Update des Betriebssystems und des Virensanners
- Neuentwicklungen von Funktionen und Datenbankänderungen
- Umstellung der Softwaremodule auf ein anderes Betriebssystem
- Kundenspezifische Erweiterungen und Ergänzungen in den Softwaremodulen
- Wartung und Pflege der Netzwerkverbindungen

Diese Zusatzleistungen werden in separaten Angeboten erfasst und zur Entscheidung vorgelegt.

## 2.7 Dokumentation der geleisteten Stunden

Für die monatlichen Serviceleistungen, die im Hause des Auftraggebers durchzuführen sind, wird ein im gegenseitigen Einverständnis festgelegter Termin vereinbart.

Sollte dieser Termin nicht zu den üblichen Arbeitszeiten Mo.-Fr. zwischen 08.00 und 17.00 Uhr stattfinden können, entstehen Mehrkosten zu den bereits vereinbarten Konditionen (siehe Anhang 1).

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber auf Anforderung Kopien der Stundennachweise für Serviceleistungen vor Ort zukommen zu lassen. Die Stundennachweise müssen vom Auftraggeber gegengezeichnet sein und stellen die Grundlage zur Abrechnung dar.

## 2.8 Vorhaltung und Lieferung von Ersatzteilen

Für die Laufzeit des Vertrages werden im Ersatzteillager des Auftragnehmers folgende funktionsrelevanten Hardwarekomponenten vorgehalten:

- ...
- ...

*im Einsatz befindliche AE-Hardware*

Im Störfall werden diese Komponenten innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit bei Anlagenstillstand in max. 12 Stunden im Werk xxx des Auftraggebers angeliefert.

Im Gewährleistungszeitraum nach Betriebsübergabe erfolgt die Anlieferung der Ersatzteile im Störfall kostenfrei. In der darauffolgenden Vertragslaufzeit wird die Anlieferung gemäß Stundenvereinbarung abgerechnet.

Liegt kein Gewährleistungsfall vor, werden die Ersatzteile zu oben genannten Nettopreisen innerhalb der Vertragslaufzeit in Rechnung gestellt.

**Ersatzteillager-Pauschale pro Jahr**

**€ 200,--**

## 3. Preiszusammenstellung

2.2 Pflegeintervall vor Ort (X Einsätze pro Jahr á € 886,--)

2.3 Fernwartung (XX Fernwartungen pro Jahr á € 26,--)

2.4 ELAM-Service-Hotline (pro Jahr)

2.8 Ersatzteillager-Pauschale (pro Jahr)

**Gesamtangebotssumme**

**€ XX,--**

## 4. Servicegebühr

Die Servicegebühr für die beschriebenen Leistungen beträgt

**Servicegebühr pro Jahr (ab 01.01.09)**

**€ X,--**

*Sofern sich während des Serviceeinsatzes ein entsprechender Bedarf herauskristallisiert, sind Verschiebungen und Erweiterungen zugunsten einzelner Arbeitsschwerpunkte zu den vereinbarten Konditionen in Absprache möglich.*

## 5. Zahlungsweise/-bedingungen

Die jährliche Vertragsgebühr für den Servicevertrag in Höhe von € x,- wird halbjährig im Voraus jeweils im Januar und im Juni fällig. Zahlung ohne Abzug spätestens 30 Tage nach Rechnungsdatum.

## 6. Vertragslaufzeit / Kündigung

### 6.1 Vertragsbeginn und -laufzeit

Vertragsbeginn ist der 01.01.2009;  
die Vertragsdauer beträgt drei Jahre – bis 31.12.2011.  
Der Serviceeinsatz vor Ort beginnt ab Januar 2009.

### 6.2 Kündigungsfristen

Der Vertrag kann jederzeit schriftlich von beiden Vertragspartnern zum Monatsende unter Wahrung einer Frist von drei Monaten und ohne Angabe von Gründen gekündigt werden.

## 7. Schweigepflicht; Aufbewahrung und Rückgabe von Unterlagen

Der Auftragnehmer verpflichtet sich, über alle im Lauf seiner Tätigkeit für den Auftraggeber bekannt gewordenen Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren. Diese Schweigepflicht besteht auch nach der Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

Unterlagen, die der Auftragnehmer im Rahmen seiner Tätigkeit erhalten hat, sind von ihm sorgfältig und gegen die Einsichtnahme Dritter geschützt aufzubewahren und nach Beendigung der Tätigkeit an den Auftraggeber zurückzugeben.

## 8. Schriftform

Mündliche Nebenabreden bestehen nicht. Der Vertrag bedarf ebenso wie Änderungen und Ergänzungen der Schriftform. Änderungen und Ergänzungen müssen als solche ausdrücklich gekennzeichnet und von beiden Vertragsparteien unterzeichnet sein.

## 9. Salvatorische Klausel

Die Rechtsunwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages berühren die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Anstelle unwirksamer Vertragsbestimmungen sowie zur Ausfüllung von Lücken soll eine angemessene Regelung treten, die dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gewollt hätten.

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

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

\_\_\_\_\_  
Unterschrift  
(Auftraggeber)

\_\_\_\_\_  
Unterschrift  
(Auftragnehmer)

## Anhang 1:

### Stundensätze der Fa. Armbruster Engineering, Bremen ab 01.01.2008 bis 31.12.2008

Die nachfolgenden Bedingungen sind verbindlich für Einsätze, die durch Mitarbeiter von Armbruster Engineering in Deutschland durchgeführt werden. Diese Bedingungen sind ergänzend zu den Manteltarifverträgen für die Angestellten und Arbeiter in der Eisen-, Metall- und Elektronikindustrie und den jeweiligen Gehalts- und Lohnrahmenabkommen gültig.

#### Stundensätze für Personalleistungen (netto)

Auswahl des Personals durch Armbruster Engineering	Qualifikation nach Einsatz	Tarifliche Arbeitszeit Mo - Do 8 Std., Fr 5 Std. (37 Std./Woche)	15% Zuschlag für die 1. und 2. Überstunde pro Werktag	30% Zuschlag für die 3. und 4. Überstunde pro Werktag, für Nachtarbeit zwischen 20 und 6 Uhr und an Samstagen	50% Zuschlag für Arbeiten an Sonntagen und gesetzlichen Feiertagen, an denen keine Arbeit ausfällt	125% Zuschlag an lohnzahlungspflichtigen Feiertagen, die auf einen Wochentag fallen
		EUR / Std.	EUR / Std.	EUR / Std.	EUR / Std.	EUR / Std.
Hardwareinstallation, Dateneingabe	Installations-Monteur	60,00	69,00	78,00	90,00	135,00
Softwareinstallation, Inbetriebnahme, Projektarbeit/Service	Fachtechniker, Ingenieur	72,00	82,80	93,60	108,00	162,00
Datenbankentwicklung und -programmierung, Projektleitung	Fachtechniker, Informatiker, Fachingenieur	78,00	89,70	101,40	117,00	175,50
Schulung inkl. Unterlagen	Fachtechniker, Informatiker, Fachingenieur	100,00	115,00	130,00	150,00	225,00
Beratung, Systemmodellierung	Senior Consulting Engineer	120,00	138,00	156,00	180,00	270,00

#### Reisekosten

Die Wahl des geeigneten Verkehrsmittels (Flugzeug, Eisenbahn, Kraftfahrzeug) wird von uns getroffen.

#### Spesenvergütung nach Aufwand

Bei Einsatz des Personals außerhalb unserer Firma kommt je Kalendertag folgender Satz zur Anwendung:

- Tagegeld: 30,00 € / Tag
- Übernachtungsgeld: Übernachtung im Mittelklassehotel, Berechnung nach Aufwand

#### Kraftfahrzeugkosten

Bei Nutzung eines Kraftfahrzeugs kommt je gefahrener Kilometer folgender Satz zur Anwendung:

- 0,50 € je gefahrener km

#### Sonstiges

Alle genannten Preise enthalten keine Umsatzsteuer. Diese wird zu dem am Tage der Leistung gültigen Umsatzsteuersatz gesondert in Rechnung gestellt.

Sollten sich bis zum Beginn oder während der Ausführungen der Leistungen Änderungen der Personalkosten auf Grund gesetzlicher, tariflicher oder sonstiger Bestimmungen ergeben, so behalten wir uns eine Angleichung vor.

Soweit von uns zur Verfügung gestellte Mitarbeiter vom Auftraggeber eingesetzt werden, liegt die Verantwortung für die Einhaltung der Unfallverhütungsvorschriften, der Sicherheitsbestimmungen des VDE und sonstiger örtlich geltender Vorschriften beim Auftraggeber.