

Serviceleistung für Wartungs- und Rufbereitschaftsdienst an der Automatisierungs- und Prozessleittechnik

Wir als Dienstleistungsunternehmen für die Gasindustrie möchten Ihnen, als Betreiber der kritischen Infrastruktur, mit dem bestmöglichen Serviceangebot bei der Aufrechterhaltung der Anlagen unterstützen.

Um diesem Anspruch gerecht zu werden, bieten wir Ihnen die Möglichkeit, unseren Wartungs- und Rufbereitschaftsdienst zu nutzen. Als Vertragspartner führen wir die Dienstleistungen im Bereich Rufbereitschaft, Fernwartung, Vor-Ort-Service und turnusmäßige Wartung an der Automatisierungs- und Prozessleittechnik des Kunden durch.

Wir können Ihnen bereits heute zusagen, dass unser vorgehaltenes Bereitschaftspersonal über ein langjähriges Expertenwissen in der Gasprozesstechnik verfügt. Weiterhin profitieren Sie als Kunde von unserem Know-how als zertifizierter Siemens Solution Partner. Um gezielt auf Ihre Bedürfnisse mit der bestmöglichen Unterstützung aufwarten zu können, werden unsere qualifizierten Serviceingenieure bzw. -techniker speziell auf die bei Ihnen eingesetzte Automatisierungstechnik ausgebildet.

Mit dem Inkrafttreten des Vertrages werden alle Kundenanlagen in Ihrem Versorgungsgebiet berücksichtigt, die mit Siemens Automatisierungstechnik ausgestattet sind. Die Plattform der eingesetzten Hardwarekomponenten basiert auf der Siemens SIMATIC S7-Produktfamilie.

Für sämtliche Neuprojekte gilt: Wird unsere Automatisierungstechnik eingesetzt, werden die Anlagen nahtlos in den bestehenden Wartungs- und Rufbereitschaftsdienst mit eingebunden.

Um die Anforderungen seitens des Informationssicherheits-Managementsystems (ISMS) nach DIN ISO/IEC 27001 und 27002 sicherzustellen, wird unser Fernwartungsarbeitsplatz komplett autark vom Büronetzwerk betrieben, durch die IT-Fachabteilung überwacht und ausschließlich vom unterwiesenen sowie geprüften Bereitschaftspersonal bedient.

Unsere Serviceverträge für den Wartungs- und Rufbereitschaftsdienst werden zunächst mit einer Mindestlaufzeit von über 36 Monaten festgeschrieben. Sofern keine Kündigung vorliegt, erfolgt jeweils eine stillschweigende Vertragsverlängerung um weitere 24 Monate.

Die zu erbringenden Servicedienstleistungen für die turnusmäßigen Wartungsarbeiten an der Automatisierungstechnik werden im direkten Kontakt mit dem Auftraggeber abgestimmt und, beispielsweise im 2-Jahresintervall, durch einen Serviceeinsatz vor Ort durchgeführt. Für die wiederkehrenden Wartungsarbeiten werden sämtliche Kundenanlagen berücksichtigt, die zum Versorgungsgebiet des Auftraggebers gehören.

Mit dem Zustandekommen eines Servicekontraktes bekommen Sie als Vorzugskunde für alle zukünftigen Projekten den aktuell gültigen Vertragsstundensatz zugesichert.



Die folgenden Vertragsstufen mit unterschiedlichen Ausprägungen stehen zur Auswahl:

	Vertragsstufe 1	Vertragsstufe 2	Vertragsstufe 3
Telefonsupport	24 / 7	24 / 7	24 / 7
Ferneinwahl	Nur an Werktagen (Mo. bis Fr. von 08:00 - 17:00 Uhr)	24 / 7	24 / 7
max. Reaktionszeit für die Ferneinwahl	drei Arbeitsstunden	drei Stunden	drei Stunden
Serviceeinsatz vor Ort	Nur an Werktagen (Mo. bis Fr. von 08:00 - 17:00 Uhr)	Nur an Werktagen (Mo. bis Fr. von 08:00 - 17:00 Uhr)	24 / 7
max. Reaktionszeit für den Vorort-Einsatz	zwei Werktage	zwei Werktage	24 Stunden
Bereitstellungs- pauschale*	1.800,00 EUR	7.200,00 EUR	11.800,00 EUR

*) Die Preise für die jährliche Bereitstellungspauschale verstehen sich als Nettopreise (exkl. MwSt.).

Die jährliche Bereitstellungspauschale ist zur Sicherstellung der Dienstleistung und der Vorhaltung der technischen Ausrüstung, der Programmierwerkzeuge inklusive Lizenzen, Dienstwagen sowie für das Servicepersonal zwingend erforderlich.

Die Dienstleistungen für Telefon- und Fernwartungssupport werden nach tatsächlich erbrachten Arbeitszeitaufwand über eine Abrechnungspauschale in Rechnung gestellt.

Die aktuell gültigen Verrechnungssätze für Vertragskunden erhalten Sie zusammen mit dem gewünschten Servicekontrakt.

Ihr Ansprechpartner:
Bernd Schaub
Gesellschafter/Geschäftsführer
Tel.: +49 561 766 260-10
Mobil: +49 151 182 693 90
E-Mail: Bernd.schaub@rmgs-gmbh.de

