

PRIME SERVICES BASIS PAKET

Wir sind für Sie da.
**Erfolgreich. Vom
ersten Tag an.**



SIEMENS

Prime Services Basis Paket

Von der digitalen Transformation über die zuverlässige Ersatzteilversorgung bis hin zur schnellen Hilfe bei Ausfällen: Die Siemens Prime Services gewährleisten Ihrem Unternehmen einen zuverlässigen Betrieb und kümmern sich spezifisch um Ihre Anliegen. Als Siemens Prime Service Kunde profitieren Sie von unserem Basis Paket mit fünf wesentlichen Vorteilen:

1. Erweiterte Erreichbarkeit

Erhalten Sie jetzt einen erweiterten Zugang zu unserer **Service Helpline**. Anstatt zu gewohnten Bürozeiten sorgen wir dafür, dass wir Sie auch im Notfall telefonisch schweizweit beraten und persönlich Ersatzteile bestellen können von **Montag bis Freitag 07.00 – 19.00 Uhr**.

2. Technischer Support mit erweiterten Leistungen

Zentral in der Fertigungs- und Prozessindustrie ist nicht nur ein optimierter Prozess, sondern auch eine einwandfrei funktionierende Technik. Der **technische Support** (Hotline) ist integraler Bestandteil des Basis Pakets und hilft Ihnen, technische Fragen konkret und zeitnah zu klären. Bei dringlichen Problemstellungen können Sie einen besonders kritischen Supportfall pro Jahr ohne weitere Kosten priorisieren oder auch ausserhalb der Büroarbeitszeiten abwickeln lassen.

**Prime Services
für exklusive
Kunden***
CHF 1980.– / Jahr
und Produktions-
standort zzgl.
MwSt.

gültig bis 30.09.2023

* es gelten die Bedingungen in der Leistungsbeschreibung

3. Schnelle Fallabwicklung inkl. Bonuspricing

Ihre installierten Anlagen und Baugruppen hinterlegen wir in unserem System, so dass wir eine besonders effiziente Fallabwicklung garantieren können. Nebst dieser **Effizienzsteigerung** erhalten unsere Prime Service Kunden einen **Rabatt von 5 %** auf alle aktuell gültigen Stundenansätze.

Modern weitergedacht: Auf Wunsch erhalten Sie für Ihre Anlage einen QR-Code, um **via App** Informationen an die Siemens Helpline zu übertragen und noch schneller Unterstützung anzufordern.

4. Jährliches Service Check-up

Check-ups sind in der Automatisierung und Digitalisierung das A und O. Das Basis Paket bietet Ihnen ein **jährliches Check-up an**, damit Sie immer auf dem aktuellen Stand sind. Gemeinsam mit unseren Servicespezialisten betrachten wir das Vertragsjahr, geben Einblicke in aktuelle Themen/Trends und besprechen anstehende Tätigkeiten und Projekte im folgenden Jahr.

5. Exklusiver Zugang zu Online-Services im Premium Portal

Mit unserem Premium Portal erhalten Sie exklusiv Zugang zu einem modernen und **proaktiven Ersatzteilmanagement**, um Ihre Maschinen und Anlagen einwandfrei am Laufen zu halten. Als weiteren Vorteil bieten wir Ihnen über dieses Portal laufend neue Tools zur Optimierung Ihrer Produktion an.

Individuell und flexibel: Optionale Basis Paket Erweiterungen

So unterschiedlich die Industrien, so verschieden ihre Bedürfnisse: Das Basis Paket können Sie gemeinsam mit unseren Spezialisten an Ihre Produktion anpassen und erweitern. Erhalten Sie dadurch ein massgeschneidertes Angebot für Ihr Performance Service Agreement.

Angebotene Erweiterungen:

- Erweiterte Bereitschaftszeiten der Service Helpline (z.B. 07/24)
- Garantierte Reaktions- und Interventionszeiten bei Incidents (Störungen)
- Vorbeugende Wartung inkl. Wartungsmaterial
- Datensicherung von PLCs, HMIs, SCADA-Systemen, Umrichter, PCs, Netzwerkkonfigurationen
- Diagnosedaten und Empfehlungen
- Individuelle Schulungen (SITRAIN, Web-based Training, SITRAIN Access)
- Deckungsservices für Material und Leistungen bei ungeplanten Stillständen
- Ganzheitlicher Schutz der Anlagen mit Industrial Security Services nach IEC 62443 Standards
- Unternehmensweites Energiemanagement für die Erfassung und Darstellung von Kennzahlen und Verbrauchsdaten
- Ersatzteilbereithaltung
- Monitoring – Zustandsüberwachungen
- Remote Services
- Plattform Hosting
- Lifecycle Management Suite



Sie wollen eine Leistung beanspruchen, die wir hier nicht aufgelistet haben? Gerne können Sie Ihre Wünsche miteinbringen und erhalten so eine für Sie zugeschnittene Lösung. Treffen auch Sie bereits im Vorfeld die richtigen Vorkehrungen!



1. Präambel

Dieses Prime-Service Agreement wird geschlossen zwischen dem Kunden, wie im Abschnitt «Prime Services, Basis Paket» angegeben, im nachfolgenden «Kunde» genannt und der Siemens Schweiz AG, Digital Industries im nachfolgenden «Siemens». Das Agreement bezieht sich dabei auf einen konkreten Standort innerhalb der Schweiz.

2. Bedingungen

Die in diesem Artikel referenzierte Bedingungen sind integrale Bestandteile des Agreements .

Zusätzlich gelten die Allgemeinen Lieferbedingungen der Siemens Schweiz AG – Service Version 12/2012 welche unter siemens.ch/agb eingesehen und heruntergeladen werden können.

3. Leistungsbeschreibung

3.1 Service Helpline

IFür dringenden Fälle steht dem Kunden unsere Service Helpline auch ausserhalb der normalen Geschäftszeiten, das heisst von Montag bis Freitag 07.00 – 19.00 Uhr zur Verfügung. Dieser Pikettdienst hat Zugriff auf unsere Service- und Ersatzteilzentren.

Der Leistungsumfang umfasst die Koordination auf Basis vorhandener Ersatzteile und Ressourcen. Eine garantierte Bereithaltung von Ressourcen und Reaktionszeiten ist nicht Bestandteil dieses Basis Pakets.

Für die Expresszustellung und Leistungen ausserhalb der Normalarbeitszeit (vgl. Artikel 4.2), fallen zusätzliche Gebühren an. Wir empfehlen diese vor der Bestellung zu erfragen.

3.2 Technischer Support

Unser technischer Support beantwortet technische Detailfragen rund um Siemens Produkte während der Normalarbeitszeit.

Im Agreement enthalten ist eine «Service Card Premium» pro Jahr für technische Expertenberatung via Telefon. Diese enthält einen Case. Dieser Case kann aus einer oder mehrerer der folgenden Leistungen bestehen: Priorisierter Rückruf Montag bis Freitag rund um die Uhr (24/5) oder eine Stunde entgeltpflichtiger Support zu aktuellen und abgekündigten Produkten. Die Service Card wird per E-Mail bereitgestellt und ist während 36 Monate ab «Auftrag in Kraft» gültig. Ein nähere Beschreibung der Leistung finden Sie in unserer Industry Mall unter der Bestellnummer 9LF1110-6DA12-1A.

Damit diese zugestellt werden kann, ist vom Kunden eine gültige E-Mail-Adresse bekannt zugegeben.

Der technische Support kann telefonisch via Helpline, dem Kontaktformular auf unserer Website oder über unsere Industry Support App kontaktiert werden.

3.3 Effiziente Abläufe – Service Koordination

Voraussetzung für eine effiziente Abwicklung der Störungsbehebungen ist die Vorabübermittlung der Anlagendaten durch den Kunden an Siemens.

Für die Übermittlung der Anlagendaten stellt Siemens ein Tool bzw. Template zur Verfügung. Die korrekte Erfassung der eingesetzten Produkte der jeweiligen Anlagen liegt in der Verantwortung des Kunden.

Die Anlagendaten sollen mindestens eine Anlagenbezeichnung und Daten zu den eingesetzten Siemens Produkten enthalten.

Für jede Anlagenbezeichnung, die übermittelt wurde, kann ein QR-Code angefordert werden.

Bei der Nutzung der Siemens Industry Support App für die Bestellung einer Störungsbehebung ist eine Freischaltung der berechtigten Nutzer erforderlich. Der Kunde liefert eine Liste der berechtigten Personen inklusive E-Mail-Adressen übermitteln.

Die Bestellung von Serviceeinsätzen, unter Bezugnahme auf dieses Agreement, kann sowohl telefonisch als auch per formlose E-Mail getätigt werden. Eine schriftliche Bestellung wäre wünschenswert im speziellen, wenn dies kundenseitig ein Erfordernis darstellt.

Die Abrechnung erfolgt nach tatsächlichem Aufwand zu den jeweils aktuellen Stundensätzen für ungeplante Einsätze unter Berücksichtigung der vereinbarten Konditionen.

Die Koordination der Serviceeinsätze erfolgt ausschliesslich über die Service Helpline. Bei Anforderung des Bereitschaftsdienstes werden der Kunde und die Servicegegenstände identifiziert. Mit diesen Informationen sowie des zu nennenden Fehlerbildes, wird aus einem Pool von zur Bereitschaft stehenden Servicemitarbeitern ein für die Aufgabenstellung geeigneter Servicemitarbeiter aktiviert.

3.4 Persönliches Check-up

Ziel des Check-ups ist die jährliche Abstimmung mit dem Kunden. Während des persönlichen Check-ups wird ein Rückblick auf die vergangene Service-Periode durchgeführt und die Schwerpunkte für die kommende Service-Periode besprochen.

Vorschlag Agenda

(kann individuell angepasst werden):

- Reporting der durchgeführten Leistungen
- Handlungsempfehlungen zu den eingesetzten Siemens Produkten
- Relevante Neuigkeiten bei Siemens
- Anstehende Projekte beim Kunden
- Änderungen im Anlagenbestand
- Feedback zur Zusammenarbeit

3.5 Premium Portal

Als Service Plattform unterstützt das Industry Premium Portal Kunden sowohl beim Engineering als auch in der Wartungsphase. Premium Services umfasst: Assets, Lifecycle Check,

Health Check PCs, 100GB Fileshare, Exclusive Content und mehr. Das Agreement beinhaltet eine (1) User-Lizenz und endet automatisch nach 1 Jahr. Auslieferung erfolgt über die angegebene E-Mail-Adresse.

4. Besondere Bedingungen

4.1 Vertragsdauer und Servicegebühren

Die Servicegebühr von CHF 1980.00 pro Jahr und Standort wird jährlich im Januar verrechnet. Der Vertrag ist frühestens nach 12 Monaten jeweils zum Ende eines Kalenderjahres mit 4 Wochen Kündigungsfrist kündbar. Ohne rechtzeitige Kündigung verlängert sich der Vertrag automatisch um ein weiteres Jahr.

Der Standort des Kunden ist jener Ort, an dem die Anlagen stehen und die Leistungen in Bezug auf diesen Vertrag erbracht werden. Für Anlagen an weiteren Standorten kann der Vertrag formlos erweitert werden.

4.2 Siemens Arbeitszeiten

Normalarbeitszeit

Werktage von Montag bis Freitag, jeweils von 08.00 Uhr bis 17.00 Uhr unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage an unserem Servicestandort.

Erweiterte Prime-Servicezeiten

Werktage von Montag bis Freitag, jeweils von 07.00 Uhr bis 19.00 Uhr unter Ausschluss der gesetzlichen Feiertage an unserem Servicestandort.

4.3 Prime-Service Rabatt

Der vereinbarte Rabatt von 5 % bezieht sich auf die Preiskategorien 1–4 der aktuell gültigen Preisübersicht für Serviceleistungen.

4.4 Leistungsausschlüsse

Ausgenommen sind Serviceleistungen für Servicegegenstände, welche Siemens Komponenten enthalten, für die bereits der Produktauslauf angekündigt wurde.

Haftung im Zusammenhang mit vom Kunden übermittelten Informationen:

Siemens haftet gegenüber dem Kunden in keinem Fall für Ungenauigkeiten, Fehler, Verzögerungen, Verzug oder Unterlassungen, wenn diese durch die Übermittlung von falschen, unvollständigen, nicht aussagekräftigen und/oder irreführenden Informationen durch den Kunden verursacht werden.

Siemens Schweiz AG

Digital Industries
Freilagerstrasse 40
8047 Zürich
Schweiz
Tel. +41 848 822 844

© Siemens 2022,
Änderungen vorbehalten