



Merkblatt

Bereitschaftsleistungen für Sicherheitsanlagen



Verband
Schweizerischer Errichter
von Sicherheitsanlagen

Association
Suisse de Constructeurs
de Systèmes de Sécurité

Associazione
Svizzera dei Costruttori
di Sistemi di Sicurezza

www.sicher-ses.ch

1. Leistungsverpflichtung anerkannter SES Unternehmungen für die Bereitschaft im Zusammenhang mit einem Vertragswerk

Der Schweizerische Versicherungsverband (SVV), das Schweizerische Institut zur Förderung der Sicherheit (Sicherheitsinstitut) und die Vereinigung Kantonaler Feuerversicherungen (VKF) fordern, im Zusammenhang mit einem Wartungsvertrag, von den anerkannten SES Unternehmen im Sicherheitsbereich folgende umfassende Leistungen für die Bereitstellung einer Kundendienstorganisation, wie zum Beispiel:

- Bereitstellung der Infrastruktur einer Kundendienstorganisation und Disposition für die Einsatzplanung und Überwachung der Instandhaltung-/Instandstellungseinsätze
- Einsatzbereitschaft von Servicetechnikern und –Ingenieuren
- Sicherstellen der vorgegebenen Reaktions- und Interventionszeiten
- Telefonischer Auskunftsdienst
- Anbieten einer Pikett-Meldestelle rund um die Uhr, 24 Std. / 365 Tage
- Regelmässige Aus-/Weiterbildung der Mitarbeiter
- Bereithalten des geforderten Know-how der Mitarbeiter, speziell auch für ältere Systeme
- Bereitstellen der Service-Fahrzeuge
- Bereitstellung/Unterhalt mobiler Kommunikationsmittel wie Laptop, Natel, Pager, usw.
- Administration und IT (Datenbank/EDV), Qualitätsmanagement
- Verwalten, nachführen, archivieren der Anlagendossiers sowie der technischen Unterlagen
- Ersatzteilbereitschaft in zentralen und dezentralen Lagern sowie allen Servicefahrzeugen
- Hohe Systemverfügbarkeit durch eine hohe Ersatzteil-/Nachlieferbereitschaft)
- Life cycle management (Kompatibilität)

2. Aufwendungen für die Erfüllung der geforderten Verpflichtungen

- Kosten für die Bereitschaft der telefonischen Auskunft-/Hilfeleistung
- Kosten für Disposition, Einsatzleitung, Planung und Überwachung der Aufträge
- Pikett-Bereitschaftsleistung-Entschädigung für Servicemitarbeiter
- Kosten für Pikett-Meldestellen
- Kosten für die Bereitstellung und Verwaltung des Fahrzeugparks
- Kosten für Arbeitsabbruch und Wiederaufnahme mit eventueller Folge von Überzeitzuschlägen für Nacht- und Wochenendarbeiten, die nicht verrechnet werden können
- Kosten für die Stammdatenpflege und Archivierung von Kundendaten/Dokumenten
- Lizenz-/Zertifizierungskosten
- Kosten für die Administration und IT Systeme
- Ausbildungskosten (interne und externe Schulung)
- Lager-/Aussenlagerbewirtschaftungskosten (Express-Lieferdienst)
- Kosten für Mess-, Prüf-/Testgeräte sowie diversen Kommunikationsmittel



3. Verrechnung der Kosten von Bereitschaftsleistungen

3.1 mit Vertrag

- Die Bereitschaftsleistungen können bei einer vertraglichen Regelung der Instandhaltungsleistungen in die Kosten des Vertrages eingerechnet werden.
- Grundsätzlich sollte die Erbringung und Entgeltung der oben aufgeführten Leistungen im Detail vertraglich geregelt und festgehalten werden.

3.1 ohne Vertrag

- Besteht keine vertragliche Regelung, können die oben aufgeführten Leistungen gegen Verrechnung bezogen werden.
- Ein Anspruch auf eine Pikettdienstleistung, respektive Piketteinsatz besteht nicht.
- Der vertragslose Zustand verursacht nebst den erwähnten Kosten folgende Erschwernisse:
 - Einsätze für Kundenanlagen können nicht oder nur schlecht geplant werden
 - Die Auslastung der Kundendienstorganisation ist weniger effizient.