

Leistungsbeschreibungen für Kalibrierungen, Reparaturen und Messmittelmanagement

1 Anwendungsbereich und Geltung

Die vorliegende Leistungsbeschreibung dokumentiert die Dienstleistungen Kalibrierung, Reparatur und Messmittelmanagement von Mess- und Prüfmittel. Sie gilt als Ergänzung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von APTOMET AG und wird dem entsprechenden Angebot oder Vertrag beigelegt.

Der Kunde anerkennt die Leistungsbeschreibung als Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2 Tätigkeitsbereich

APTOMET ist ein Dienstleistungsunternehmen im Bereich Messtechnik, Kalibrierung und Messmittelunterhalt.

APTOMET kalibriert Mess- und Prüfmittel als akkreditierte Kalibrierungen und als Werkskalibrierungen

APTOMET führt Reparaturen von Mess- und Prüfmittel durch, auf der Stufe eines First-Level-Services entsprechend den betrieblichen Möglichkeiten.

APTOMET bietet ein umfassendes Messmittelmanagement an, welches die Messmittelüberwachung entsprechend den Forderungen der einschlägigen Normen wie ISO 9001, 17020 und 17025 zu Gunsten von Kunden wahrnimmt.

APTOMET bietet weitere Leistungen im Bereich Messtechnik und kundenspezifische Prüfungen, Messungen, Beratungen und Expertisen an

3 Leistungsbeschreibung Kalibrierung

Die Kalibrier-Dienstleistungen werden periodisch von der schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS (Swiss Accreditation Services) nach der Norm ISO/IEC17025:2005 akkreditiert. Dadurch ist die Firma APTOMET berechtigt, akkreditierte Kalibrierungen, gemäss publiziertem Verzeichnis bei SAS, unter der Laborbezeichnung SCS 058 durchzuführen.

Ergänzend dazu werden Werkskalibrierungen (auch als ISO-Kalibrierung bezeichnet) von weiteren Grössen oder nach Kundenanforderungen durchgeführt, basierend auf den Prozessen der Normen ISO/IEC17025 und ISO9001.

3.1 Kalibrierung Grundleistung

APTOMET verpflichtet sich, die Messmittel entsprechend dem Stand der Technik zu kalibrieren. Wenn die entsprechenden Spezifikationen der Mess- und Prüfmittel vorliegen, wird gleichzeitig eine Verifikation der Messwerte durchgeführt.

Ohne expliziten Auftrag des Kunden oder spezielle Vereinbarung entscheidet APTOMET, ob eine SCS- oder Werkskalibrierung vorgenommen wird. Ebenso bestimmt APTOMET die Wahl des Kalibrierverfahrens, der SCS-Methode und des Kalibrierumfangs.

Zur Grundleistung gehören einfache Reinigung, kleine Justierarbeiten bei Überschreitung der Toleranzen, Kontrolle von Luftfilter, Batterien und Sicherungen, falls dies nicht ausdrücklich ausgeschlossen wird. Bei Bedarf werden entsprechende Teile ersetzt, der anfallende Aufwand wird verrechnet.

Anlässlich der Kalibrierung wird ein Funktionstest der Geräte-Grundfunktion durchgeführt. Spezifische Prüfung von mathematischen Funktionen, Datenauslese und Programmfunktionen müssen ausdrücklich verlangt werden.

APTOMET erstellt von jedem Kalibriervorgang ein Zertifikat mit den Messdaten, welches dem Kunden in Papier- oder elektronischer Form (Datei) abgegeben wird. Die Kalibrierung wird ebenfalls mit einem Kleber am Gerät festgehalten, entsprechend den ISO/IEC Anforderungen.

Ein Zertifikat kann während fünf Jahren bei APTOMET nachverlangt werden.

Falls eine Reparatur oder umfangreiche Justierung aufgrund der Kalibrierresultate notwendig ist, wird vorgängig der Kunde informiert und sein Einverständnis eingeholt.

Kalibrierungen werden rasch möglichst erbracht, wobei die maximale Bearbeitungszeit im eigenen Labor 10 Tage beträgt. Andere Fristen können bei der Auftragserteilung gegenseitig vereinbart werden. Vorbehalten bleiben Verzögerungen wegen defekten oder in Kalibrierung befindenden Referenzgeräten, sowie anderen Verzögerungen.

3.2 Kalibrierung Zusatzleistung

Gegen Vergütung bietet APTOMET Zusatzleistungen wie:

- Vorgabe von Kalibrierungen bei spezifischen Messpunkten, Kalibrierumfang oder Kalibrierverfahren. APTOMET wird nach Möglichkeit diese Vorgaben berücksichtigen. Hierbei gelten spezifische Kalibrierpreise, welche von den Standardpreisen abweichen können.
- Erstellen eines Kostenvoranschlages, welcher die Leistungen von APTOMET so genau wie möglich beziffert.
- Abgabe eines Ersatzgerätes während der Kalibrierdauer. Dies erfolgt nach den betrieblichen Möglichkeiten. Das Ersatzgerät ist grundsätzlich kostenpflichtig.
- Wiederherstellen des vorkonfigurierten Zustandes (z.B. Speichereinträge), sofern APTOMET technisch dazu in der Lage ist.
- Justieren des Kalibriergutes in jedem Falle, so dass der Messwert möglichst genau dem Normalwert entspricht.
- Veranlassen einer Reparatur, falls die Verifikation der Werte auf einen Defekt hindeuten

3.3 Besondere Bestimmungen

APTOMET garantiert für die nach Zertifikat ausgeführte Kalibrierung deren Rückführbarkeit auf nationale Normale im Rahmen der publizierten Unsicherheiten.

APTOMET garantiert für die einwandfreie Funktion des kalibrierten Gerätes und dessen Grössen nur zum Zeitpunkt der Kalibrierung, gemäss Zertifikat.

Sind im Zertifikat aufgeführte Werte nachweislich falsch, so kann der Kunde eine unentgeltliche Nachbesserung verlangen. Ist die Nachbesserung nicht erfolgreich, kann der Kunde vom Kalibrierauftrag zurücktreten und die bereits bezahlte Vergütung zurückfordern.

Falls aus einer Kalibrierung eine Reparatur folgt, ist beim Ersatz eines spezifikationsrelevanten Teils eine Nachkalibrierung notwendig (siehe auch ISO 9000:2000, Kap 3.10.3). Diese Nachkalibrierung ist kostenpflichtig.

Die Rechte der Kalibrierroutinen und Verfahren liegen bei APTOMET oder seinen Unterlieferanten. Eine Verwendung derselben, ohne das schriftliche Einverständnis von APTOMET ist unzulässig.



4 Leistungsbeschreibung Reparaturen

4.1 Reparatur Grundleistung

APTOMET führt Reparaturen entsprechend dem Stand der Technik und Unterstützung des Herstellers durch.

APTOMET erstellt für jede Reparatur ein Reparatur-Bericht, welcher in Kurzform die durchgeführten Reparaturmassnahmen enthält. Bei Reparaturen durch Dritte wird nach Möglichkeit der Bericht der Reparaturstelle abgegeben.

Falls im Reparaturauftrag oder Vertrag keine Bestimmungen festgehalten sind, werden Reparaturen bis zu CHF 1000.- oder 30% des Beschaffungspreises ohne Kostenvoranschlag durchgeführt. Wird dieser Betrag überschritten oder gibt der Kunde andere Bestimmungen vor, erstellt APTOMET eine Reparaturangebote, welche kostenpflichtig ist.

4.2 Reparatur Zusatzleistung

Gegen Vergütung können Zusatzleistungen vereinbart werden wie:

Erstellen eines Kostenvoranschlages. APTOMET wird diesen so genau wie möglich beziffern. Ein Reparaturkostenvoranschlag ist grundsätzlich kostenpflichtig. Falls die Reparatur durchgeführt wird, sind die Kosten des Kostenvoranschlages darin enthalten und werden nicht zusätzlich erhoben.

4.3 Besondere Bestimmungen

Der Kunde beschreibt in seinem Auftrag die am Reparaturgut beanstandeten Mängel so detailliert wie möglich.

Treten trotz durchgeführter Reparatur, die bei Erteilung des Auftrages beanstandeten Mängel weiterhin auf, so kann der Kunde eine Nachbesserung verlangen. APTOMET behebt den Mangel und trägt die daraus entstehenden Kosten, sofern nicht zusätzliche Baugruppen oder Bauteile ersetzt werden müssen.

Ist die Nachbesserung nicht erfolgreich, kann der Kunde vom Reparaturauftrag zurücktreten und die allenfalls bereits bezahlte Vergütung zurückfordern.

Falls eine Reparatur aus einer Kalibration hervorgeht oder eine Reparatur an einem kalibrierten Gerät durchgeführt werden muss, ist beim Ersatz eines spezifikationsrelevanten Teils in der Regel eine Nachkalibration notwendig (siehe auch ISO 9000:2000, Kap 3.10.3). Diese ist kostenpflichtig.

5 Leistungsbeschreibung Messmittelmanagement

APTOMET überwacht Mess- und Prüfmittel zugunsten der Kunden gemäss den einschlägigen Normen wie ISO 9001, ISO/IEC17025, ISO/IEC17020, etc.

Für den Bezug der Leistung Messmittelmanagement wird immer ein Vertrag oder eine Dienstleistungsvereinbarung erstellt.

5.1 Grundleistungen Messmittelmanagement

Mit dem Vertrag zur Messmittelüberwachung erhält der Kunde folgende Grundleistungen:

- Zugriff auf die Prüfmitteldatenbank mit unterschiedlichen Benutzerrechten.
- Rechte zum Mutieren, Neu-Erfassen und Löschen von Messmittel und deren Eigenschaften. Der Eintrag von Kalibrierungen mit deren Nachweis ist jedoch unterbunden.
- Exportfunktionen der Daten in eine Excel-Datei.
- Zeitgerechte Rückrufe zur Kalibrierung der Messmittel.
- Betrieb und Wartung der Datenbank durch APTOMET.
- Periodische Sicherung der Daten (Back-Up)

Ein Kernelement des Messmittelmanagements ist die via Internet benutzbare Messmitteldatenbank EasyTEMS. Sie weist folgende Grundeigenschaften auf:

- Zugriff über das Internet mit entsprechender Benutzerautorisierung
- Mandantenabhängiger Zugriff auf die Messmitteldaten.
- Plattform- und Betriebssystemunabhängig, benötigt einen Standard-Web-Browser. Es wird keine Software auf dem Computer installiert.
- Ortsunabhängig, Zugriff aufs Internet muss gewährleistet sein.
- Integrierte Dokumente wie Kalibrierzertifikate und Reparaturberichte, abgelegt in gesicherten Datenformat (PDF)

5.2 Zusatzleistungen Messmittelmanagement

Folgende Leistungen können von APTOMET zusätzlich bezogen werden

- Erfassung der Messmittel zur Aufnahme in die Datenbank ab Papiervorlage oder einer Datei.
- Erstellen und Drucken von kundenspezifischen Prüfmittelschildern (Inventarschilder) zur eindeutigen Identifizierung und Markierung der Geräte.
- Erstellen eines Jahresbudgets aufgrund der fälligen Kalibrierungen basierend auf den eingetragenen Datensätzen
- Erstellen einer Planung aufgrund zeitlicher, örtlicher oder organisatorischer Vorgaben.
- Export der Daten in ein übliches Format wie Excel und Access nach Kundenanforderungen. Der Standardexport steht dem Kunden bereits in der Grundleistung zur Verfügung.
- Vollständiges Mess- und Prüfmittelmanagement durch APTOMET inkl. aller Tätigkeiten wie Erfassen von Neugeräten, Mutationen, Planung, etc. Der Kunde erhält das Leserecht zur Überwachung und Kontrolle.

5.3 Besondere Bestimmungen Messmittelmanagement

Der Kunde meldet APTOMET unverzüglich Änderungen von Gerätedaten die in der Datenbank erfasst sind und für die Verwaltung des Geräteparks benötigt werden.

Der Kunde informiert APTOMET sofort, wenn ein zur Kalibrierung zurückgerufenes Gerät nicht auf den geplanten Termin eingeschickt werden kann oder bei einer andern Stelle kalibriert wird.

Die Daten sind Eigentum des Kunden und werden auf Verlangen gegen Verrechnung des Bearbeitungsaufwandes jederzeit in geeigneter Form ausgeliefert.

APTOMET haftet nicht für:

- Manipulation von Daten, welche auf dem Übertragungsweg des Internet geschehen.
- Veränderung von Daten durch Dritte, die aufgrund vom fahrlässigen Umgang mit den Zugriffsmerkmalen zu den entsprechenden Passwörtern gelangen.

Für das Eintragen von Kalibrierzertifikaten und Reparaturberichten in die Datenbank fällt jeweils eine Gebühr unter der Bezeichnung „Handling“ an. Diese wird in der Regel mit der entsprechenden Rechnung der Kalibrierung oder Reparatur fällig.

6 Schlussbestimmungen

Für den kommerziellen und rechtlichen Bereich gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von APTOMET.

Die vorliegenden Leistungsvereinbarungen können ohne Vorankündigung geändert werden. Die entsprechenden Vertragskunden werden diesbezüglich informiert.

Genehmigt durch den Verwaltungsrat von APTOMET am 18.01.2008