

DIN EN 13269

ICS 03.080.10

Einsprüche bis 2015-07-15
Vorgesehen als Ersatz für
DIN EN 13269:2006-10

Entwurf

**Instandhaltung –
Anleitung zur Erstellung von Instandhaltungsverträgen;
Deutsche und Englische Fassung prEN 13269:2015**

Maintenance –
Guideline on preparation of maintenance contracts;
German and English version prEN 13269:2015

Maintenance –
Lignes directrices pour la préparation des contrats de maintenance;
Version allemande et anglaise prEN 13269:2015

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2015-05-15 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfes besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal des DIN unter www.entwuerfe.din.de bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an natg@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/stellungnahme oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Technische Grundlagen (NATG), 10772 Berlin (Hausanschrift: Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin).

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 47 Seiten

DIN-Normenausschuss Technische Grundlagen (NATG)



Nationales Vorwort

Dieses Dokument beinhaltet die Deutsche Fassung des europäischen Norm-Entwurfes prEN 13269:2015, der vom Technischen Komitee CEN/TC 319 „Instandhaltung“ (Sekretariat: UNI, Italien) erarbeitet wurde.

Auf nationaler Ebene ist der Arbeitsausschuss NA 152-06-07 AA „Instandhaltung“ des DIN-Normenausschusses Technische Grundlagen (NATG) für die Bearbeitung verantwortlich.

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung des prEN 13269 beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Änderungen

Gegenüber DIN 13269:2006-10 wurden folgende Änderungen vorgenommen:

- a) Abschnitte 5.5.7, 5.5.8 und 5.5.9 aufgenommen;
- b) Norm redaktionell überarbeitet.

Instandhaltung — Anleitung zur Erstellung von Instandhaltungsverträgen

Maintenance — Lignes directrices pour la préparation des contrats de maintenance

Maintenance — Guideline on preparation of maintenance contracts

ICS:

Deskriptoren

Dokument-Typ: Europäische Norm
Dokument-Untertyp:
Dokument-Stage: CEN-Umfrage
Dokument-Sprache: D

Inhalt

	Seite
Vorwort	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich	6
2 Normative Verweisungen	6
3 Begriffe	6
4 Instandhaltungstätigkeiten und Verfahrensschritte zum Instandhaltungsvertrag	7
4.1 Allgemeines	7
4.2 Tätigkeiten vor Vertragsunterzeichnung	7
4.3 Vertraglich festgelegte Tätigkeiten	8
5 Vorschlag zum Vertragsaufbau und -inhalt	9
5.1 Allgemeines	9
Literaturhinweise	21

Vorwort

Dieses Dokument (prEN 13269:2015) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC 319 „Instandhaltung“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom UNI gehalten wird.

Dieses Dokument ist derzeit zur CEN-Umfrage vorgelegt.

Dieses Dokument wird EN 13269:2006 ersetzen.

Einleitung

Der Wert der Instandhaltung für Eigentümer von Einheiten (wie in EN 13306 definiert) kann nicht oft genug betont werden. Ordnungsgemäße Instandhaltung schützt den Wert des investierten Kapitals und sichert die geforderte Verfügbarkeit.

Darüber hinaus wächst mit der technischen und wirtschaftlichen Entwicklung die Nachfrage nach vertraglich vereinbarten Instandhaltungsdienstleistungen, und dies sowohl national wie auch über die Grenzen hinweg.

Es ist daher wichtig, dass Instandhaltungsverträge sorgfältig und strukturiert abgefasst werden.

Die Zwecke dieser Europäischen Norm sind:

- grenzübergreifende Beziehungen zwischen Auftraggeber und Instandhaltungsdienstleister zu fördern und eine eindeutige Schnittstelle zwischen Auftraggeber und Instandhaltungsdienstleister in Bezug auf Instandhaltungsdienstleistungen herzustellen;
- die Qualität von Instandhaltungsverträgen so zu verbessern, dass Streitigkeiten und Nachbesserungen minimiert werden;
- Aufmerksamkeit auf den Leistungsumfang von Instandhaltungsdienstleistungen zu lenken und Möglichkeiten für ihre Bereitstellung aufzuzeigen;
- Hilfestellung und Rat bei Entwurf und Aushandeln von Instandhaltungsverträgen zu geben und genaue Festlegungen für den Streitfall zu treffen;
- Arten von Instandhaltungsverträgen aufzuzeigen und Empfehlungen für die Zuordnung von Rechten und Pflichten zwischen den Vertragspartnern, einschließlich der Risiken, zu geben;
- den Vergleich von Instandhaltungsverträgen zu vereinfachen.

Zudem fördert diese Europäische Norm die Befähigungen aller beteiligten Zuständigen; diese sind:

- Personal, das eine Erhöhung der Befähigungen, definiert als Kenntnisse, Erfahrungen und persönlicher sozialer und/oder methodologischer Kompetenzen benötigt;
- Einrichtungen, einschließlich jener die ausgelagerte Instandhaltungsaktivitäten verlangen, anbieten oder steuern, und die die Effektivität ihrer Betriebsprozesse erhöhen müssen.

Diese Europäische Norm könnte auch dazu dienen, die Festlegung der geforderten Leistung von Instandhaltungsaktivitäten zu erleichtern.

Diese Europäische Norm ist lediglich ein Hilfsmittel für Vertragsparteien, die einen Instandhaltungsvertrag aufsetzen wollen. Sie enthält Abschnitte, die nicht in allen Einzelheiten dargestellt sind und die von den Vertragspartnern in ihrem Vertragswerk nach Belieben aufgenommen, ausgeschlossen, verändert oder angepasst werden können.

Dieses Hilfsmittel verpflichtet die Vertragsparteien nicht zur Anwendung irgendeiner Klausel dieser Europäischen Norm.

Nicht alle in diesem Leitfaden enthaltenen Abschnitte sind bei jedem Vertrag anwendbar.

Jeder einzelne Vertrag sollte so entworfen, abgefasst und zweckmäßigerweise so ausgehandelt werden, dass er die Anforderungen berücksichtigt, die sich aus den an den Instandhaltungsobjekten erforderlichen Arbeiten, den Interessen der Vertragsparteien sowie den geltenden Gesetzen und Verordnungen ergeben.

Diese Europäische Norm enthält folgende Abschnitte zur Unterstützung des Anwenders:

- Abschnitt 4 „Instandhaltungstätigkeiten und Verfahrensschritte zum Instandhaltungsvertrag“ gibt einen strukturierten Überblick möglicher angebotener oder geforderter Instandhaltungsdienstleistungen. Sein Zweck ist es, Anleitungen für Aktivitäten zu geben, die zur Vorbereitung und Abfassung eines Vertrages vor der Unterzeichnung dienen als auch für solche Aktivitäten, die während der Vertragsdauer erforderlich werden können.
- Abschnitt 5 „Vorschlag zum Vertragsaufbau und -inhalt“ stellt eine Standard-Checkliste zur Verfügung für die Abfassung von Instandhaltungsverträgen mit der Angabe von wesentlichen Vertragselementen.

Bei der Anwendung dieser Europäischen Norm sollte ein dreistufiges Verfahren befolgt werden:

- Schritt 1: Der Kunde sollte entscheiden, welche Instandhaltungsdienstleistungen intern erbracht und welche Dienstleistungen extern vergeben werden, d. h., welche Instandhaltungsdienstleistungen von einem Instandhaltungsdienstleister eingekauft werden sollen und deshalb Gegenstand eines Instandhaltungsvertrages werden.
- Schritt 2: Nach der Entscheidung, die Instandhaltung ganz oder teilweise extern zu vergeben, folgt die Phase der Vorauswahl, in der der Kunde den oder die Dienstleister bestimmt, der/die in der Lage ist/sind, die geforderte Leistung zu erbringen.
- Schritt 3: Der Vertrag kann unter Anwendung des Leitfadens dieser Europäischen Norm erstellt werden, und der Instandhaltungsdienstleister wird entweder durch Preisverhandlungen oder durch Angebotsauschreibung ausgewählt.

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm dient als Leitfaden zur Erstellung von privaten Instandhaltungsverträgen.

Sie kann angewendet werden bei:

- grenzüberschreitenden wie auch nationalen Geschäftsbeziehungen zwischen Auftraggeber und Instandhaltungsdienstleistern;
- der gesamten Bandbreite von Instandhaltungsdienstleistungen, einschließlich Planung, Management und Steuerung als Ergänzung zu Instandhaltungsarbeiten;
- jeder Art von Einheiten mit Ausnahme von Computer-Software; es sei denn, dass die Software als wesentlicher Bestandteil einer Anlage bzw. zusammen mit der Anlage instand gehalten werden muss.

Diese Norm:

- liefert keine fertigen Standardverträge für Instandhaltungsverträge;
- legt keine Rechte und Pflichten zwischen Auftraggeber und Instandhaltungsdienstleister fest;
- legt keine Regeln für Vereinbarungen mit öffentlichen Verwaltungen fest.

2 Normative Verweisungen

Die folgenden Dokumente, die in diesem Dokument teilweise oder als Ganzes zitiert werden, sind für die Anwendung dieses Dokuments erforderlich. Bei datierten Verweisungen gilt nur die in Bezug genommene Ausgabe. Bei undatierten Verweisungen gilt die letzte Ausgabe des in Bezug genommenen Dokuments (einschließlich aller Änderungen).

EN 13306:2010, *Instandhaltung — Begriffe der Instandhaltung*

EN ISO 9000; *Qualitätsmanagementsysteme — Grundlagen und Begriffe (ISO 9000)*

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die Begriffe nach EN 13306:2010 und die folgenden Begriffe.

**3.1
Zertifizierung**
Verfahren, bei dem eine dritte Seite eine schriftliche Zusicherung darüber abgibt, dass ein Produkt, ein Prozess oder eine Dienstleistung festgelegten Anforderungen entspricht

**3.2
Instandhaltungsdienstleister**
Vertragspartei (z. B. Organisation, Gemeinschaftsunternehmen usw.), die sich zur Übernahme der Verantwortung für eine gegebene Instandhaltungsdienstleistung verpflichtet hat und, wenn festgelegt, die dafür notwendigen Mittel vertragsgemäß beschafft

Anmerkung 1 zum Begriff: Dies kann die Bereitstellung von Beratungsleistungen einschließen.

**3.3
Kunde**
Empfänger einer von einem Dienstleister gelieferten Instandhaltungsleistung

3.4

Instandhaltungsort

Stelle, an der eine Instandhaltungsaufgabe durchgeführt werden muss

Anmerkung 1 zum Begriff: Im Falle einer ferngesteuerten Instandhaltung der Standort des Dienstleisters, von dem aus die Arbeitsausführung erfolgt.

3.5

Instandhaltungsvorgang

Abfolge von grundlegenden Instandhaltungsaktivitäten, die für einen bestimmten Zweck durchgeführt werden

BEISPIEL Beispiele sind Austausch und Fehlersuche.

3.6

Standort

Bereich innerhalb festgelegter Grenzen, in dem das instand zu haltende Objekt seine Funktion erfüllen soll

3.7

Unterauftragnehmer

Unternehmen, das von einer der Vertragsparteien beauftragt wird und das gegenüber dem Instandhaltungsdienstleister für die Durchführung solcher Arbeiten oder Dienstleistungen verantwortlich ist, dass der Hauptvertrag erfüllt werden kann

3.8

Abnahme des Vertrages

Nachweis, ob die in einem Instandhaltungsvertrag festgelegten Anforderungen erfüllt worden sind

4 Instandhaltungstätigkeiten und Verfahrensschritte zum Instandhaltungsvertrag

4.1 Allgemeines

Die Tätigkeiten können sich grob in Tätigkeiten, die vor und nach Vertragsunterzeichnung erforderlich sind, unterteilen lassen.

4.2 Tätigkeiten vor Vertragsunterzeichnung

Tätigkeiten vor Vertragsunterzeichnung sind Tätigkeiten, die vor der Erstellung eines Vertrages und für die Abfassung eines Vertrages erforderlich sind.

Diese Tätigkeiten können das Folgende mit einschließen:

- Ermittlung der geforderten Instandhaltungsdienstleistung;
- Erstellung von Instandhaltungsgrundsätzen und einer Strategie für ihre Umsetzung;
- Entscheidungsfindung, ob die Instandhaltungsdienstleistung unternehmensintern oder von externen Dienstleistern erbracht werden soll;
- Auswahl eines geeigneten Instandhaltungsvertrages und Ausarbeitung der erforderlichen Bestimmungen;
- Auswahl von Instandhaltungsdienstleistern, die in der Lage sind, die geforderten Aufgaben zu erfüllen;
- Bewertung der Fähigkeiten der Bewerberunternehmen als Instandhaltungsdienstleister und die Fähigkeiten des an dem Vertrag beteiligten Personals;
- Erstellung des Vertrages;
- Ausschreibung und/oder Verhandlungen über den Preis;
- Auswertung der eingegangenen Angebote und Auswahl des geeigneten Instandhaltungsdienstleisters.

4.3 Vertraglich festgelegte Tätigkeiten

Vertraglich festgelegte Tätigkeiten umfassen solche Tätigkeiten, die nach Vertragsabschluss vom Instandhaltungsdienstleister durchzuführen sind und solche, die vom Auftraggeber ausgeführt werden.

Zwischen den Vertragspartnern sollte eine angemessene Zusammenarbeit bestehen, um für eine reibungslose Erfüllung des Vertrages zu sorgen.

Im Falle von mehrjährig laufenden Verträgen sollten sich die Dienstleister zu einer regelmäßigen Teilabnahme verpflichten, um die Verträge gegebenenfalls anzupassen.

Die Tätigkeiten des Instandhaltungsdienstleisters können das Folgende umfassen:

- a) Bereitstellung von Ressourcen wie Personal, Material und Ausrüstung, um die vertraglich geforderten Arbeiten durchzuführen. Der Instandhaltungsdienstleister sollte die Fähigkeit zur Ausführung der durch den Vertrag geforderten Arbeiten darlegen, wie:
 - 1) Manager, Vorgesetzte, Ingenieure und Techniker sind für alle Tätigkeiten qualifiziert, oder besser zertifiziert, die während des Vertrags gefordert sind;
 - 2) die gesamte zur Vorbereitung, Errichtung, Beauftragung und Steuerung der geforderten Arbeiten nötige Ausrüstung ist im Besitz des Unternehmens (oder verfügbar, wie in den Gesetzen festgelegt) und wird in einem guten Zustand gehalten, einschließlich der Genehmigungen und Nutzungsberechtigungen durch Kontrollorgane.

Dies kann die Aufteilung der Arbeiten in Einzelaufgaben bedeuten.

- b) Erstellung eines Arbeitsprogramms und Durchführung der Arbeiten gemäß dem Programm und den Anforderungen des Vertrages;
- c) Bereitstellung des zur Steuerung des Arbeitsprogramms erforderlichen Managements und der Arbeitskräfte in allen Arbeitsstadien;
- d) Rechnungsvorlage;
- e) Handhabung von möglichen Vertragsänderungen.

Die Tätigkeiten des Auftraggebers können umfassen:

- f) Budgetkontrolle in Bezug auf den Vertrag und Prüfung der Zahlungsforderungen des Instandhaltungsdienstleisters;
- g) Vereinbarung über Zusatzarbeit, die erforderlich werden kann oder über andere Vertragsänderungen;
- h) Anforderungen zur Qualitätssicherung und Gesamtmanagement zur Sicherstellung der Vertragserfüllung durch den Dienstleister;
- i) Prüfung, ob die vereinbarten Leistungen der Instandhaltung mit den Anforderungen des Vertrages übereinstimmen;
- j) Zahlung.

5 Vorschlag zum Vertragsaufbau und -inhalt

5.1 Allgemeines

Tabelle 1 enthält eine Checkliste wesentlicher Elemente und Inhalte eines Instandhaltungsvertrages. Es können noch weitere Elemente hinzukommen.

Tabelle 1 — Checkliste wesentlicher Elemente und Inhalte eines Instandhaltungsvertrages

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.2	Vertragskopf	Festlegung des Vertrages und der Vertragspartner.	Namen der Vertragspartner, Adressen, Register-eintragungen, Identität der Vertragsunterzeichner, Titel der Unterzeichner. Der Vertragskopf sollte die Angabe „Vereinbarung über Instandhaltungsleistungen“ enthalten. Weitere Vorgaben sollten in einem Untertitel enthalten sein.
5.3	Ziel	Der Vertrag sollte zunächst mit der Definition der allgemeinen Vertragsabsichten der Vertragsparteien beginnen.	Genaue Aussagen zu den vereinbarten Absichten der Parteien zum Vertrag.
		Die Präambel hilft dabei, den Vertrag im Falle von Streitigkeiten auszulegen und Formulierungen für künftige Vertragsänderungen zu finden.	Vermeidung allgemeiner Redewendungen. Nennung der Vertragsart.
		Die Festlegung der allgemeinen Absichten der Parteien und des Vertragszwecks kann von besonderer Wichtigkeit bei Langzeitverträgen sein, wenn veränderte Bedingungen vertragliche Anpassungen notwendig machen.	
5.4	Definitionen für den Vertrag	Im Bereich der Instandhaltung werden viele Fachwörter oftmals mit unterschiedlicher oder nicht eindeutiger Bedeutung verwendet. Deshalb sollte deren Bedeutung für die Vertragsparteien bindend definiert sein.	Wichtige technische, kaufmännische und rechtliche Fachbegriffe. Es wird empfohlen, dass nationale, Europäische oder Internationale Normen anstelle von eigenen Definitionen der Vertragsparteien verwendet werden. Art, Titel, Datum und Quelle der Begriffsnorm sollen festgelegt sein. BEISPIEL EN 13306.
5.5	Umfang der Aufgaben		
5.5.1	Standort	Beschreibung des Bereiches, an dem das Instand zu haltende Objekt sich befindet.	Spezifische Beschreibungen, soweit anwendbar: • Land; • Stadt; • Gebäude; • Anlage, Maschine; • Verfahrensabteilung; • usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.5.2	Instandhaltungsort	Genaue Beschreibung des Ortes, an dem der Instandhaltungsdienstleister seine Leistung zu erbringen hat.	Spezifische Beschreibungen, soweit anwendbar: • Land; • Stadt; • Gebäude; • Anlage, Maschine; • Verfahrensabteilung; • usw.
5.5.3	Vertragsgegenstand	Die Beschreibung der Leistungen (was und wann), die vom Instandhaltungsdienstleister durchzuführen sind und sofern notwendig, solche, die vom Leistungsumfang ausgeschlossen sind, sollten klar definiert sein.	Alle Leistungen, die im Rahmen des Vertrages auszuführen sind, müssen eindeutig beschrieben sein. Die Leistungsbeschreibung kann folgende Informationen enthalten: • erforderliche Arbeitsschritte; • erwartetes Ergebnis; • messbare Angaben zur Zielerreichung; • anzuwendende Werkzeuge, Mittel, Verfahren; • zu erfüllende Sicherheitsanforderungen; • Datum, Zeit, Zeitdauer oder Häufigkeit der Arbeitsleistung; • die instand zu haltenden Einheiten; • Betriebs- oder Nutzungsbedingungen; • Qualifikation des Personals; • usw.; Arbeitsprogramm (Ablaufpläne, Arbeitsprozesse). In der Regel erfordert die Beschreibung des Leistungsumfangs viele Seiten. Deshalb ist es empfehlenswert, diese Beschreibung als Anlage dem Vertrag beizufügen.
5.5.4	Zeit	Festlegung des Zeitraums, in dem die Instandhaltungsleistungen durchzuführen sind.	• Zeitplan (welche Leistungen müssen zu welchem Zeitpunkt, nach welchem Vorkommnis oder in welchem Zeitintervall durchgeführt sein); • Mindest- und/oder Höchstdauer zwischen der Auftraggeberanforderung bis zur Arbeitsaufnahme; • Zeitpunkt der Fertigstellung des Auftrags oder Frist, innerhalb derer die Leistungen zu erbringen sein sollten; • usw.
5.5.5	Leistungsbehinderungen	Festlegung von Fällen und Konsequenzen auftretender Leistungsbehinderungen.	• Leistungsbehinderungen, Gründe für Zeitplanänderungen und/oder des Fertigstellungsdatums; • gegenseitige Informationspflicht; • Verfahren, um zu einer Einigung bei Änderungen zu kommen; • Konsequenzen (Kosten, andere Vertragsänderungen); • usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.5.6	Verzug	Festlegung des Leistungserfüllungsverzugs und möglicher Konsequenzen.	Definition: Verzug besteht, sobald eine Leistung nicht in der vertraglich vereinbarten Zeit oder zum vertraglich vereinbarten Termin erfüllt wird. Rechte zum Rücktritt von einem Vertrag sind z. B.: - Ablehnung eines Antrags auf angemessene Verlängerung der vertraglich vereinbarten Frist; - wenn eine Verlängerung der vertraglich vereinbarten Zeit für den Auftraggeber nicht annehmbar ist, weil sie nicht in seinen Zeitplan integriert werden kann; Schadensersatz beim Auftreten eines Fehlers. Die Höhe des Schadensersatzes kann von Art und Umfang des Fehlers abhängen; Vertragsstrafe (siehe 5.7.4).
5.5.7	Bewertung der Fähigkeit des Bewerberunternehmens als Instandhaltungsdienstleister	Der Instandhaltungsdienstleister sollte nachweisen, dass seine Einrichtung zur Durchführung aller geforderten Tätigkeiten befähigt ist.	- Management Es besteht eine strukturierte Einrichtung und alle wichtigen Personalstellen sind besetzt. - Ausrüstung Der Anbieter besitzt Personal zur richtigen Verwendung aller geforderten Ausrüstungen und Geräte. - Genehmigungen Der Anbieter besitzt alle durch das Gesetz geforderten Genehmigungen (wie für Sicherheit, Umwelt, usw.), um die geforderten Tätigkeiten durchzuführen.
5.5.8	Bewertung der Fähigkeiten des an den Tätigkeiten beteiligten Personals	Das Personal des Instandhaltungsdienstleisters sollte alle benötigten Fähigkeiten zur Durchführung der geforderten Arbeiten besitzen.	Z. B. sollten Manager, Vorgesetzte, Ingenieure und Techniker qualifiziert sein. - Die Verantwortung für die Tätigkeiten des Anbieters muss mit den lokalen Gesetzen und/oder den Europäischen Richtlinien übereinstimmen.
5.5.9	Vom Instandhaltungsdienstleister gestellte Ausrüstung	Die Ausrüstung muss den Anforderungen des Gesetzes entsprechen.	Die Ausrüstung muss funktionsfähig und wie vom Gesetz gefordert sein. Sämtlicher Ausrüstung, die regelmäßigen Überprüfungen unterliegt, müssen die relevanten Prüfsertifikate und Kalibrierungen beiliegen.
5.6	Technische Vereinbarungen		
5.6.1	Abnahme	Enthält spezifische Angaben über die Bedingungen/ Anforderungen, die für die Akzeptanz der ausgeführten Leistung durch den Auftraggeber erfüllt sein müssen.	Zielsetzung und messbare Bedingungen. Die Angaben sollten enthalten: - Wer nimmt die Abnahme vor? (Delegierung ist möglich); - Wie wird die Abnahme vorgenommen? (Verfahren); - Wann findet die Abnahme statt? (Zeitpunkt im Ablauf, Zwischenabnahmen); - Was wird abgenommen? (Teile der Leistungen); - Wege zur Akzeptanz; - usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.6.2	Technische Informationen	Für die Durchführung von Instandhaltungsarbeiten ist es oft notwendig, dass der Instandhaltungsdienstleister Informationen über den Zustand der instand zu haltenden Einheiten erhält. Während der der Instandhaltungsarbeiten kann sich der Zustand der Einheiten ändern. Der Auftraggeber ist über den veränderten Zustand der Anlage zu informieren.	Eine Checkliste aller wesentlichen technischen Informationen, die zwischen Auftraggeber und Dienstleister auszutauschen sind, sollte beigefügt werden (z. B. in einem Anhang), (siehe EN 13460). Es ist festzulegen, von wem (Instandhaltungsdienstleister, Auftraggeber), wie (Aufzeichnungsmittel, Verfahren, Fehlerkorrektur), wann (Termin, Zeit) und welche Informationen (abgearbeitete Leistungen, eingebaute Ersatzteile, Überstunden, Verzugsmeldungen, Instandsetzungen usw.) auszutauschen sind. Mögliche Freigabe technischer Angaben an Dritte.
5.6.3	Ersatzteile/ Materialien/ Verbrauchsteile	Angabe der Strategie zur Bereitstellung von Ersatzteilen, Materialien und Verbrauchsteilen gemäß Bedarf.	Empfohlene Informationen: • Verantwortung für die Bereitstellung; • Eigentumsrecht; • erforderliche Qualität; • Bezugsquelle (bisherige oder andere); • Verantwortlichkeit für und Ort der Lagerung; • Lagerung entweder beim Auftraggeber oder beim Instandhaltungsdienstleister; • Verfahren für die Bestellung von Ersatzteilen; • rechtliche Folgen, wenn der Auftraggeber Bestellungen gar nicht oder zu spät vornimmt; • Änderungen der Art von Ersatzteilen und integrierter Software; • rechtliche Folgen, wenn der Auftraggeber die Bestellung neuer Software nicht vornimmt; • Verfügbarkeit und Lieferzeit; • usw. Falls möglich, sollte eine Liste von Ersatzteilen oder von wesentlichen Ersatzteilen hinzugefügt werden.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.7	Kaufmännische Vereinbarungen		
5.7.1	Preise	Festlegung der finanziellen Vergütung des Instandhaltungsdienstleisters für die Durchführung von Instandhaltungsleistungen.	Bei Instandhaltungsverträgen kann folgende Preisgestaltung einzeln oder in Kombination angewendet werden: • Pauschalpreis; • Stundensätze; • Kosten plus Festpreis; • Preis nach Leistung und/oder auf Prämienbasis; • Preisliste; • Festpreis per Einheit; • usw. Preise können fest oder variabel sein. Unabhängig vom gewählten Preisansatz sollte der Vertrag festlegen, welche Positionen in den Preisen eingerechnet sind: • Steuern, Gebühren und Abgaben; • Versicherungen; • Unterbringung, Reisekosten, Spesen; • Transportkosten; • Kosten für Rüstzeiten; • Materialien und Ersatzteile; • Kosten für Vervielfältigungen von Dokumenten; • Kosten für Informationstechnologiesysteme; • Preisanpassung gemäß Index oder anderer Formeln; • usw.
5.7.2	Zahlungsbedingungen	Angabe der vertraglichen Zahlungsmodalitäten.	Modalitäten: • Währung; • Art der Rechnungsstellung; • Bezeichnung der abzurechnenden Positionen; • Preisnachlass bei sofortiger Zahlung; • Strafe bei Zahlungsverzug; • Zahlungseinbehalt; • Anzahlung; • Fälligkeitstermin; • Zahlungsplan; • usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.7.3	Gewährleistung/ Garantie	Festlegung der Rechte des Auftraggebers und der Pflichten des Instandhaltungsdienstleisters bei Nichterfüllung der laut Vertrag festgelegten Aufgaben durch den Instandhaltungsdienstleister.	• Wofür bürgt der Dienstleister? • Garantiezeitraum; • Beginn der Garantiezeit; • Verfahren zur Geltendmachung des Haftungs-Gewährleistungsanspruchs (Fristen); • Pflichten des Dienstleisters und Rechte des Auftragsgebers (können unterschiedlich sein, abhängig davon, woraus die Forderung resultiert; Schaden, Instandsetzung, Preis, Nachlass, Entschädigung); • Haftungsübertrag; • usw.
5.7.4	Vertragsstrafen/ festgelegte Höhe der Schadens- summe	Angabe von Strafen bzw. festgelegte Schadenssumme, die im Falle der Nichterfüllung der Vertragsvereinbarungen fällig werden.	• Höhe oder Berechnungsformel; • Grundlage; • Schadensfälle; • erforderlicher Nachweis; • Höchstgrenze; • usw.
5.7.5	Prämien	Aufstellung von Prämien, die im Falle von vorzeitiger Vertragserfüllung, Kostenreduzierung oder erhöhtem Nettogewinn fällig werden.	• Höhe oder Berechnungsformel; • Grundlage; • Fälle; • erforderlicher Nachweis; • Höchstgrenze; • usw.
5.7.6	Versicherungen	Beschreibung von Versicherungen, die entweder per Vertrag oder per Gesetz festgelegt sind, Zuweisung der Haftung auf die Vertragspartner und die Verfahrensweise.	• Was ist versichert? (versicherte Risiken); • Wer versichert? (Vertragspartei haftbar für den Versicherungsabschluss und, wenn verschieden, Festlegung des Begünstigten); • Art und Weise (Begründung der Versicherung, Mindestversicherungshöhe, Selbstbeteiligung). • Vorgehensweise im Versicherungsfall. Es sind anzugeben: Alle Versicherungen, die erforderlich sein können, welche Vertragspartei für den Abschluss haftet, Eintritt des Versicherungsfalls und die Vorgehensweise; • usw.
5.7.7	Finanzielle Sicherheits- leistungen	Beschreibung aller erforderlichen finanziellen Sicherheitsleistungen, die zum Schutz des Auftraggebers oder des Instandhaltungsdienstleisters notwendig sein können.	• Sicherungsarten (Bedingungen, unter denen die Sicherheiten gegeben werden könnten, z. B. Hinterlegung, Bankbürgschaften, Kautionen ...); • Termin oder Ereignis, bis zu deren Eintritt die Sicherheitsleistung erlischt oder Bestand haben muss; • wann und unter welchen Bedingungen die Inanspruchnahme einer Sicherheitsleistung gefordert werden kann; • Höhe der Sicherheitsleistung; • usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.8	Organisatorische Vereinbarungen		
5.8.1	Ausführungsbedingungen	Der Vertrag sollte die Verantwortlichkeiten eines jeden Vertragspartners hinsichtlich der Ausführung der Instandhaltungsleistungen festlegen.	Eine Auflistung der Dienstleistungen usw. und der zu stellenden Arbeitsmittel einer jeden Vertragspartei, z. B.: • Einrichtungen; • Lagerfläche; • Energie, Wasser usw.; • Spezialwerkzeuge; • Ersatzteile; • erforderliche Maßnahmen zur Sicherstellung der Arbeitsausführung durch das Instandhaltungspersonal, An-/Abreise, Unterbringung, Arbeitserlaubnis; • Arbeitsbedingungen und -umgebung; • Integration der Instandhaltungsleistungen, die vom Auftraggeber durchzuführen sind; • Anforderungen an die Arbeitszeit; • usw.
5.8.2	Gesundheitschutz und Arbeitssicherheit	Angabe der Gesundheitsschutz- und Arbeitssicherheitsmaßnahmen um die diesbezüglichen Gesetze und Vorschriften oder um andere Auflagen zum Schutz der Arbeitnehmer und/oder der Allgemeinheit zu erfüllen.	Angabe von: • maßgeblichen gesetzlich vorgeschriebenen Gesundheitsschutz- und Arbeitssicherheitsmaßnahmen; • besondere Sicherheitsverordnungen der Vertragspartner (z. B. Notfallplan für Anlage-/Arbeitsstätte und geeignete Risikoanalyse); • erforderliche Schulungen und Zulassungen für das Personal des Instandhaltungsdienstleisters; • Vorkehrungen für Schutzmaßnahmen (Schutzbekleidung, Impfungen, Gesundheitszeugnis); • usw.
5.8.3	Umweltschutz	Angabe aller Maßnahmen in Bezug auf den Umweltschutz.	Vorkehrungen: • zum Umgang mit Abfall/Abfallbeseitigung; • zur Verhinderung von Umweltverschmutzung (Flüssigkeiten, Gase, feste Stoffe, Lärm).
5.8.4	Sicherheit	Einzelangaben zum Schutz gegen widerrechtlichen Betriebs Zutritt und Diebstahl.	Vereinbarungen zu: • Sonderanforderungen für technische Ausrüstung; • Schutz von Informationen und Daten-systemen; • Dokumentation von Sicherheitsmaßnahmen; • Zugangsberechtigung/Ausweise; • Geheimhaltung: Schutz von vertraulichen Informationen; • usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.8.5	Qualitäts-sicherung	Festlegung der Maßnahmen zur Sicherung der Qualität von Instandhaltungsleistungen.	Forderungen bezüglich: • Qualitätssystem des Dienstleisters; • Auditierungsanforderungen; • Erfahrung und Qualifikation des Personals; • Wissenstransfer zwischen den Vertragsparteien; • Qualitätskennwerte; • Qualitätspläne (wie in EN ISO 9000 definiert); • usw.
5.8.6	Aufsicht/Leitung	Sicherstellung des Vertragsmanagements, der Beaufsichtigung der Arbeiten und der Zusammenarbeit zwischen den Vertragspartnern und anderen Dienstleistern.	Folgende Punkte sind festzulegen: • Verbindungspersonen zwischen den Vertragsparteien; • Benennung des Vertragsmanagers und der Aufsichtsperson, der/die die jeweilige Vertragspartei vertritt. Der Vertragsmanager ist für das gesamte Instandhaltungsprogramm verantwortlich; • geeigneter Organisationsplan. Benennung von Unterauftragnehmern: • Recht des Kunden, vom Instandhaltungsdienstleister die Namen des arbeitsausführenden Personals zu erhalten; • Sicherstellung, dass der Vertragsmanager ein Ergebnisberichtsheft führt; • usw.
5.8.7	Berichtswesen	Nachweis über Ereignisse und Umstände, die die Vertragsleistung beeinflussen.	Wesentliche Ereignisse, die die zu dokumentierenden vertraglichen Vereinbarungen betreffen: • was — ausgeführte Arbeiten, eingebaute Ersatzteile, benötigte Zeit, Überstunden, Mängel, Behinderungen, Verzug, usw.; • durch wen — Dienstleister, Kunden, Stellvertreter; • wann — Datum, genaue Zeitangabe und Dauer des Ereignisses; • wie — Mittel der Datenaufnahme, Verfahren, Zeugen; • usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.9	Rechtliche Vereinbarungen		
5.9.1	Eigentumsrechte/ Urheberrechte	Definition der Eigentumsrechte und Nutzungsrechte wesentlicher Rechtspositionen, die bereits bestehen oder durch die Vertragserfüllung entstehen. Dies sollte umfassen: gewerbliche Schutzrechte (Patente, Entwürfe, Markenzeichen), Methoden, Eigentumsrechte an Teilen, Urheberrecht.	• Informationen über die existierenden Rechte, die mit dem Vertrag verbunden sind: — Nutzungsrechte und Beschränkungen; — Nutzungsrechte und Beschränkungen zur Übertragung solcher Rechte oder zur Weitergabe wichtiger Informationen an nicht befugte Personen. • Rechte, die sich aus der Vertragserfüllung ergeben: — Wer ist der Eigentümer? (Möglichkeit des Miteigentums); — Wer pflegt die Datenbank der Aufzeichnungen über Registrierungen, Verfahren, Auswahl der Länder und Zeitraum? — Rechte und Beschränkungen der einzelnen Vertragsparteien (Nutzung, Übertragung, Veröffentlichungen). • Aufstellung der Rechte, die jede Vertragspartei hinsichtlich des Eigentums hat, an: — Dokumenten; — Informationen; — Urheberrechten. • Besondere Rechtsfolgen bei Vertragsverletzung entsprechend dieses Abschnittes: — Welche Vertragspartei muss tätig werden? wie? wer? Informationen, Vorgehensweisen. — entstehende Kosten. • Geltungsdauer dieser Abschnitte nach Vertragsende.
5.9.2	Geheimhaltung	Sicherung und ordnungsgemäße Nutzung vertraulicher Informationen.	Kernpunkte: • Anzeige und Festlegung der vertraulichen Information; • Beschränkungen hinsichtlich Nutzung, Zugang, Genehmigung; • Beschränkung hinsichtlich der Übertragung, soweit erlaubt — Verpflichtungen des Empfängers; • Verpflichtungen, die auf das Personal des Empfängers zu übertragen sind; • besondere Rechtsfolgen, die aus der Verletzung dieses Abschnittes entstehen; • Geltungsdauer dieses Abschnittes nach Vertragsende; • usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.9.3	Höhere Gewalt	Definition von Fällen höherer Gewalt und den daraus resultierenden Rechtsfolgen.	• Aufstellung von Fällen; • Informationen oder Verpflichtungen; • Einstellung von Arbeiten; • Schutz bereits ausgeführter Arbeiten; • Wiederaufnahme der Arbeiten; • Zusatzkosten (Welche der Vertragsparteien trägt oder beteiligt sich an anfallenden Zusatzkosten?); • Verpflichtung der Vertragsparteien, Maßnahmen zu ergreifen, die dazu beitragen, die Zusatzkosten so gering wie möglich zu halten; • möglicher Rücktritt vom Vertrag, wenn der Fall von höherer Gewalt eine gewisse Zeit andauert; • usw.
5.9.4	Haftung	Definition der Haftung für Schäden, die durch eine der Vertragsparteien oder deren Personal bei Vertragserfüllung verursacht werden.	• Entschädigung von Dritten bei Verletzungen oder Tod, und bei Sachbeschädigungen an ihrem Eigentum; • bei Sachbeschädigungen am Eigentum der Vertragsparteien (hier sollte, wenn möglich, eine Haftungsbeschränkung vereinbart werden); • Verfahren; • usw.
5.9.5	Schlichtung	Definition durch wen, wo und wie Streitfälle beizulegen sind.	• Verhandlungen, Schlichtung: • Vereinbarung, ob ein Schiedsverfahren erforderlich und für beide Vertragsparteien bindend ist; • Schiedsverfahren: • Schiedspersonen (Anzahl, Qualifikation, Bestellung); • Ort des Verfahrens; • Verfahren. • Gerichtsstand: • zuständiges Gericht (sachlich, örtlich); • usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.9.6	Gründe und Verfahrensweisen zur Vertragsbeendigung oder Rücktritt vom Vertrag	Definition von Gründen und Verfahren, die eine Vertragsbeendigung oder Vertragsrücktritt erlauben.	Definition der verschiedenen Gründe: • Beendigung der vereinbarten Zeit: — gegenseitige schriftliche Information (falls vereinbart). • einseitige Kündigung: — Mindestdauer eines Vertrages; — Kündigungsfrist, Ablaufrist. • Verlängerungsfrist des Vertrages, wenn keine Kündigung erfolgt: — Ablaufrist; — Welche Arbeiten und Zahlungen müssen vor der Ablaufrist erfolgt sein? • Aufhebungsvertrag: — Ablaufrist; — Arbeiten, die bis zu einem vereinbarten Zeitpunkt geleistet werden müssen; — Fälligkeitstermine für laufende Zahlungen; • usw.
5.9.7	Vertragsunterlagen	Festlegung der zum Vertrag gehörenden Dokumente und ihrer Rangfolge untereinander.	Dokumente, Auflistung aller Vertragsanlagen, die die von den Vertragsparteien vereinbarten Rechte und Pflichten enthalten; • Rangordnung hinsichtlich Wichtigkeit, z. B.: — Die Vereinbarung, die als (Haupt)vertrag bezeichnet wird (Auftragsbestätigung, usw.); — Preise und Zahlungsbedingungen; — Pläne, Zeichnungen, Entwürfe und technische Beschreibungen; — technische Normen; — besondere Geschäftsbedingungen; — allgemeine Geschäftsbedingungen; — usw.
5.9.8	Abweichungen, Ergänzungen und Veränderungen des Vertrages	Definition maßgeblicher Vorschriften.	• Form der Ergänzung oder Veränderung (Schriftform oder andere Aufzeichnungsform); • Zeichnungsberechtigte (z. B. Projektleiter); • usw.
5.9.9	Aufgabenübertragung und Vergabe von Unteraufträgen	Wem kann der Instandhaltungsdienstleister welche Pflichten und/oder Rechte übertragen? Definition, wann und wie der Instandhaltungsdienstleister Unterauftragsnehmer beauftragen darf.	• was (der gesamte Vertrag oder Teile davon); • wem (Kompetenz des Beauftragten, ausgeschlossene Personen) und wie (Vereinbarung); • Haftung, Benachrichtigungen, Aufhebung; • Rechtsnachfolge bezüglich eines Vertragspartners; • Verfahren der Genehmigung von Unteraufträgen und zur Zustimmung von Zahlungsbedingungen, wenn dies von Gesetzen und von Verordnungen verlangt wird; • usw.

Vertragselemente		Zweck	Vorgeschlagener Inhalt
5.9.10	Rechtsverweis	Festlegung, nach dem Recht des Landes, nach welchem sich der Vertrag richtet und auszulegen ist sowie im Streitfall zu entscheiden ist.	- das von den Vertragsparteien gewählte Recht (nationales Recht, Landesrecht). - die Vertragsparteien müssen geltende Gesetze und Verordnungen einhalten, die am Ort der Vertragserfüllung bestehen; - usw.
5.9.11	Maßgebliche Sprache	Festlegung der maßgeblichen Vertragssprache für den Fall, dass der Vertrag in mehreren Sprachen geschrieben wurde und Fragen bezüglich der korrekten Bedeutung auftreten.	Sprache für Korrespondenz, technische Dokumente und andere Kommunikationswege zwischen den Vertragsparteien.
5.9.12	Gültigkeit des Vertrages	Definition von Voraussetzungen und/oder Bedingungen zur Gültigkeit des Vertrages sowie des Verfahrens, wenn der Vertrag wegen Nichteinhaltung entsprechender Gesetze ungültig ist oder wird.	- Zeitpunkt, bis zu dem der Vertrag gültig sein muss; - Verlängerungszeitraum; - Verpflichtung der Vertragsparteien, den Vertragszweck zu erreichen, falls aufgrund der Gesetzeslage der Vertrag ganz oder in Teilen ungültig ist; - usw.
5.9.13	Meldung	Sicherstellung, dass alle Anweisungen und Mitteilungen innerhalb einer vorgegebenen Frist erfolgen oder bestätigt werden.	- Art der Übermittlung; - Auflistung der wesentlichen Punkte der Meldung; - erforderlicher Inhalt; - Fristen für die Meldung; - usw.
5.9.14	Vertragsdatum	Datumsangabe der Unterzeichnung des (Haupt)vertrages.	- Ort und Datum der Unterzeichnung; - Stichtag, bis zu dem Vertragsanhänge, die als Vertragsbestandteile gelten, vervollständigt sein müssen; - usw.

Literaturhinweise

EN 13460, *Instandhaltung — Dokumente für die Instandhaltung*

— **Entwurf** —

April 2015

ICS 03.080.10

Will supersede EN 13269:2006

English Version

Maintenance - Guideline on preparation of maintenance contracts

Maintenance - Lignes directrices pour la préparation des
contrats de maintenance

Instandhaltung - Anleitung zur Erstellung von
Instandhaltungsverträgen

This draft European Standard is submitted to CEN members for enquiry. It has been drawn up by the Technical Committee CEN/TC 319.

If this draft becomes a European Standard, CEN members are bound to comply with the CEN/CENELEC Internal Regulations which stipulate the conditions for giving this European Standard the status of a national standard without any alteration.

This draft European Standard was established by CEN in three official versions (English, French, German). A version in any other language made by translation under the responsibility of a CEN member into its own language and notified to the CEN-CENELEC Management Centre has the same status as the official versions.

CEN members are the national standards bodies of Austria, Belgium, Bulgaria, Croatia, Cyprus, Czech Republic, Denmark, Estonia, Finland, Former Yugoslav Republic of Macedonia, France, Germany, Greece, Hungary, Iceland, Ireland, Italy, Latvia, Lithuania, Luxembourg, Malta, Netherlands, Norway, Poland, Portugal, Romania, Slovakia, Slovenia, Spain, Sweden, Switzerland, Turkey and United Kingdom.

Recipients of this draft are invited to submit, with their comments, notification of any relevant patent rights of which they are aware and to provide supporting documentation.

Warning : This document is not a European Standard. It is distributed for review and comments. It is subject to change without notice and shall not be referred to as a European Standard.



EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION
EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG

CEN-CENELEC Management Centre: Avenue Marnix 17, B-1000 Brussels

Contents	Page
Foreword.....	3
Introduction	4
1 Scope	6
2 Normative references	6
3 Terms and definitions	6
4 Maintenance activities and stages to the maintenance contract	7
5 Proposed contract structure and content	8
Bibliography	23

Foreword

This document (prEN 13269:2015) has been prepared by Technical Committee CEN/TC 319 “Maintenance”, the secretariat of which is held by UNI.

This document is currently submitted to the CEN Enquiry.

This document will supersede EN 13269:2006.

Introduction

The value of maintenance to the owners of items (as defined in EN 13306) cannot be overemphasized. Proper maintenance protects the value of the capital invested and ensures that the required availability is attained.

In addition, as technical and economic developments increase, the demand for contracted maintenance services both nationally and across borders also increases.

It is therefore important that maintenance contracts be approached in a structured and careful manner.

The purposes of this European Standard are

- to promote cross-border company/maintenance contractor relationships and to produce a clear interface between the company and the maintenance contractor for maintenance services,
- to improve the quality of maintenance contracts so that disputes and adjustments are minimized,
- to draw attention to the scope of maintenance services and to identify options for their provision,
- to give assistance in, and advice on, the drafting and negotiation of maintenance contracts and in specifying arrangements in the case of dispute,
- to identify types of maintenance contracts and to make recommendations for the attribution of rights and obligations between the parties of the contract including risks,
- to simplify comparison between maintenance contracts.

Moreover, this European Standard promotes to qualify all the involved competences, that is

- personnel, to whom it is required to increase competences, defined as knowledge, experiences and personal, social and / or methodological capacities;
- organizations, including those that have to require, offer or control the outsourcing maintenance activities, that need to improve effectiveness of their operation processes.

This European Standard also could facilitate in specifying the required output of maintenance activities.

This European Standard is simply a working tool intended for parties who wish to draw up a maintenance contract. It offers headings which are not exhaustive and which parties may or may not include, exclude, modify and adapt to their own contractual relationship.

This working tool does not bind the parties to use any part of this European Standard.

Not all the clauses discussed in the guideline will be applicable to every contract.

Each individual contract should be drafted, and negotiated where appropriate, to take into account the requirements arising from the work required on the items to be maintained, the parties involved and any applicable laws and regulations.

This European Standard contains the following clauses to assist the user:

- Clause 4 "Maintenance activities and stages to the maintenance contract" gives a structured overview of possible maintenance services offered or required. Its purpose is to give advice on activities which may be required in preparing a contract and prior to signing of agreements and also those activities which may be required during the period of any contract;

- Clause 5 “Proposed contract structure and content”, provides a standard checklist for use when drafting maintenance contracts together with important elements for content.

When using this European Standard, a three-step approach should be followed:

- Step 1: The company should decide which maintenance services will be provided in-house and which services will be contracted out; i.e. which maintenance services should be bought from a maintenance contractor and therefore be subject to a maintenance contract;
- Step 2: A pre-qualification stage follows any decision to contract out part or all of any maintenance and it is during this period that the company will identify any contractor or contractors with the capability of performing the required maintenance tasks;
- Step 3: The contract may be prepared using the guidance in this European Standard and the maintenance contractor selected either by price negotiation or by competitive tender.

1 Scope

This European Standard provides guidance on the preparation of private contracts for maintenance work.

It can be applied to

- cross-border as well as national company/maintenance contractor relationships,
- the whole range of maintenance services including planning, management and control in addition to maintenance operations,
- every type of item with the exception of computer software unless the software has to be maintained as an integral part of, and together with, technical equipment.

It does not

- provide standard forms for maintenance contracts,
- determine rights and obligations between company and maintenance contractor,
- provide rules for agreements with public administrations.

2 Normative references

The following documents, in whole or in part, are normatively referenced in this document and are indispensable for its application. For dated references, only the edition cited applies. For undated references, the latest edition of the referenced document (including any amendments) applies.

EN 13306:2010, *Maintenance - Maintenance terminology*

EN ISO 9000, *Quality management systems - Fundamentals and vocabulary (ISO 9000)*

3 Terms and definitions

For the purposes of this document, the terms and definitions given in EN 13306:2010 and the following apply.

**3.1
certification**
procedure by which a third party gives written assurance that a product, process or service conforms to specified requirements

**3.2
maintenance contractor**
contracting party (e.g. organization, joint venture, etc.) that has agreed to undertake responsibility for providing a given maintenance service and obtaining, when specified, supplies in accordance with a contract

Note 1 to entry: This may include the provision of a consultancy service.

**3.3
company**
recipient of a maintenance service provided by the maintenance contractor

**3.4
maintenance location**
place at which a maintenance task has to be performed

Note 1 to entry: In case of remote maintenance, the contractor's location from which the operation proceeds.

3.5

maintenance task

range of elementary maintenance activity carried out for a given purpose

EXAMPLE Examples are replacement and repair.

3.6

operation location

area within defined boundaries where the item to be maintained is required to function

3.7

sub-contractor

organization appointed either by party to the contract and responsible to the maintenance contractor for carrying out such work or by services that enable the main contract to be fulfilled

3.8

verification of contract

process for determining whether the requirements imposed in a maintenance contract have been achieved

4 Maintenance activities and stages to the maintenance contract

4.1 General

Activities can be broadly divided into those required prior to the signing of the contract and those required after it has been signed.

4.2 Pre-contract activities

Pre-contract activities consist of actions, which are required prior to preparing, and in order to prepare, a contract.

Such activities may comprise the following:

- identifying the maintenance service required;
- preparing a maintenance policy and a strategy for its implementation;
- making a decision on whether to provide the maintenance service in-house or to contract it out;
- deciding the type of maintenance contract which may be appropriate and preparing the required specification;
- identifying maintenance contractors who are capable of carrying out the tasks required;
- assessing the competences of the candidate companies as maintenance contractors and the competences of its personnel that will be involved in the contract;
- preparing the contract;
- calling for tender and/or negotiating a price;
- evaluating the returned tenders received and selecting the successful maintenance contractor.

4.3 Contract activities

Contract activities consist of those actions to be carried out by the maintenance contractor and those, which will be carried out by the company after the contract has been signed.

There should be adequate liaison between each party to ensure the smooth running of the contract.

In case of contracts of several years duration, the contractors should agree on a periodic verification and validation in order to adjust the contracts.

The maintenance contractor's actions may cover the following:

- a) supplying the resources of men, material and equipment to complete the work required by the contract. The maintenance contractor should demonstrate to be able to provide the work required by the contract as:
 - 1) managers, supervisors, engineers and technicians are qualified, or better certified, as for all that will be required during the contract;
 - 2) all the equipment necessary to prepare, build, commission and control the required works is owned by the company (or in the availability such as determined by the laws) and are kept in good working order, including permits and authorizations for use by control bodies.

This may include dividing the work down into discrete tasks;

- b) preparing a work programme and carrying out the work in accordance with that programme and the requirements of the contract;
- c) providing the management required to control the programme and the work force at every stage;
- d) submitting claims for payment;
- e) management of possible contract changes.

The company actions may cover

- f) budget control of the contract and validation of maintenance contractor's claims for payment;
- g) agreeing any extra work which may be required or other variations to the contract;
- h) quality assurance requirements and overall management to ensure that the contractor meets the requirements of the contract;
- i) verifying that maintenance performed complies with the contract requirements;
- j) payment.

5 Proposed contract structure and content

5.1 General

Table 1 gives a checklist of important elements in a maintenance contract, and their content. Other elements may also be included.

Table 1 — Checklist of important elements in a maintenance contract and their content

Elements of contract		Intention	Proposed content
5.2	Heading	Identification of the contract and the parties.	Name of the parties, addresses, registration details, identity of signatories of the contract, title of signatories The heading should include the notion of “maintenance service agreement”. Further specifications should be made in a subtitle.
5.3	Objective	The contract document should start by defining the general intention of the parties.	Specific statements of agreed intentions of the parties to the contract.
		The preamble helps interpretation of the contract in case of dispute and wording of amendments in case of future variation to the contract.	Avoid general phrases. Name the type of contract.
		Stating the general intention of the parties and the purposes of the contract may be especially important for long-term contracts when changing conditions may make adjustments to the contract necessary.	
5.4	Definitions for the contract	In the area of maintenance, many terms are often used with different or ambiguous meanings. Therefore, the meaning should be defined in a way binding on both parties.	Technical, commercial and legal terms of major concern. It is recommended that adopted national, European or international standards be used instead of the parties own definitions. The type, name, date and source of the standard for definitions should be specified. EXAMPLE EN 13306.
5.5	Scope of the tasks		
5.5.1	Operation location	Description of the area where the item to be maintained is located.	Specific description as appropriate: • country; • town; • building; • machinery, equipment; • section of process; • etc.

Elements of contract		Intention	Proposed content
5.5.2	Maintenance location	Specific description of the location where the tasks have to be performed by the maintenance contractor.	Specific description as appropriate: • country; • town; • building; • machinery, equipment; • section of process; • etc.
5.5.3	Content	The tasks to be performed by the maintenance contractor should be clearly described (what and when), and where necessary those excluded from the scope.	All tasks that shall be performed under the contract should be clearly described. The description of the tasks may include the following information: • steps that have to be performed; • desired result; • measurable objectives for result; • tools, means, techniques that have to be applied; • safety requirements that have to be complied with; • date, time, period or frequency the task is to be performed; • items to be maintained; • condition of operation or use; • qualification of workers; • etc.; Programming (Flow Charts, Work Processes). Usually the description of the scope of the tasks requires many pages and therefore it is recommended this section be made an appendix to the contract.
5.5.4	Time	To fix the time scale during which tasks have to be performed.	• Time schedule (which tasks have to be performed at which dates, after which occurrence or within which period frequency); • minimum and/or maximum time between request of company and start of work; • completion date or times within which task should

Elements of contract		Intention	Proposed content
			be performed; • etc.
5.5.5	Impediment	To define cases and consequences of impediments occurring.	• Impediments, reasons for changes of time schedule and/or completion date; • mutual information obligations; • procedure to achieve agreement on changes; • consequences (cost, other variations to the contract); • etc.
5.5.6	Delay	To define task completion delay and possible consequences.	Definition: delay occurs as soon as a task is not completed by the due contracted time or date. Rights to rescind the contract, for example: • refusal of a request for reasonable extension of time to the contract; • if an extension of time is not acceptable to the company because it cannot be accommodated within his time scale; Compensation in case of default. The amount of compensation may depend on the nature or degree of the default; Penalty (see 5.7.4).
5.5.7	Assessment of capabilities of the candidate company as maintenance services provider	The maintenance contractor should demonstrate to have an organization able to perform all required during the contract.	• Management It exists a structured organization and all relevant roles in staff are occupied • Equipment The provider owns and has personnel able to use properly all required equipment and instruments. • Authorizations The provider has all authorizations required by law (as for safety, environment, etc.) to do the required tasks.

Elements of contract		Intention	Proposed content
5.5.8	Assessment of competences of personnel involved in the tasks	The maintenance contractor's personnel should have all the required competences to do the required works.	- For example, managers, supervisors, engineers and technicians should be qualified. - The responsible of the activities done by the supplier shall be in agreement with local laws and/or European directives.
5.5.9	Equipment provided by the maintenance service provider	Equipment shall be in compliance with the requirements of the law.	Equipment shall be in working order and as required by law. All equipment subject to periodic checks shall be accompanied by the relevant test certificates and calibration.
5.6	Technical arrangement		
5.6.1	Verification	It gives specific information about the conditions/requirements that have to be met for acceptance of the work by the company.	Objective and measurable conditions. The information should include - who verifies (delegation is possible), - how verification is made (procedures), - when verification is made (date of point in process, intermediate verifications), - what is verified (part of the tasks), - ways of acceptance, - etc.
5.6.2	Technical information	For the performance of maintenance tasks, it is often necessary for the maintenance contractor to receive information about the condition of the items that has to be maintained. During maintenance, the condition of items may be altered and the client needs information about the altered condition of the equipment.	A checklist of all relevant technical information that has to be exchanged between client and contractor should be included (in an annex for example), see EN 13460. To be defined by whom (maintenance contractor, company), how (means of recording, procedures, correction of mistakes) when (date, time) and what information (work done, spare parts installed, overtime, delays, damages repaired, etc.) is to be exchanged. Possible release of technical information to third parties.

Elements of contract		Intention	Proposed content
5.6.3	Spare parts/materials and consumables	Statement of the strategy to supply spare parts, materials and consumables as required.	Recommended information: - responsibility of supply; - ownership; - quality required; - supply source (original or not); - responsibility for and location of storage: - stored with either the company or the maintenance contractor; - procedure for ordering spare parts; - consequences of not or late ordering by the company; - changes of types of spare parts and integrated software; - consequences of not ordering new software by the company. - availability and delivery time; - etc. If possible, a list of spare parts or crucial spare parts should be included.
5.7	Commercial arrangement		
5.7.1	Prices	Specifications for the financial compensation of the maintenance contractor for performing the maintenance tasks.	For maintenance contracts, the following price schemes may be used singly or in combination: - lump sum price; - hourly rates; - cost plus pricing; - performance and/or incentive based pricing; - price schedule; - unit price; - etc. Prices might be fixed or variable. Regardless of the chosen pricing scheme, the contract should state what items are included in the prices: - taxes, duties and levies; - insurance; - accommodation, travel

Elements of contract		Intention	Proposed content
			- expenses, allowances; • transportation; • mobilization / demobilization costs; • materials and spare parts; • costs for reproducing documents; • costs of information technology systems; • index linking or other formula for price adjustments; • etc.
5.7.2	Terms of payment	Specify conditions that affect payments made or claimed under the contract.	Conditions: • currency of payment; • method of invoicing; • descriptions of items or work for which payment is claimed; • price reduction for prompt payment; • penalties for late payment; • retention of payment; • down payments; • due date of payment; • payment schedule; • etc.
5.7.3	Warranties	Definition of the rights of the company and the obligations of the maintenance contractor in case of non-performance by the maintenance contractor according to the contract.	• What the contractor warrants; • warranty period; • commencement of warranty period; • procedure to file warranty claim (time limit); • contractors obligations and clients rights (may differ depending on how the claim arises; damage, repair, price, reduction, indemnification); • transfer of warranty; • etc.
5.7.4	Penalties/Liquidated damages	Specifications of penalties/liquidated damages to be paid in case of non-compliance with contractual	• Amount or formula for calculation; • basis; • cases;

Elements of contract		Intention	Proposed content
		agreements.	• necessary proof; • upper limit; • etc.
5.7.5	Incentives	Specifications of incentives to be paid in case of early completion, cost reduction, increases net profit.	• Amount or formula for calculation; • basis; • cases; • necessary proof; • upper limit; • etc.
5.7.6	Insurances	To describe any insurances that may be required either under the contract or by law, which party will be liable for providing them and the procedures.	• What (risks covered); • who (party liable for its provision and beneficiary of insurance if different); • how (justification of insurance, minimum amount of insurance, self-retention); • procedures in case of damage. State any insurances which may be required, which party will be liable for providing them, when they may be exercised and the procedures for it; • etc.
5.7.7	Financial guarantee	To describe any financial guarantees that may be required to safeguard the company or the Maintenance contractor.	• Type of guarantee (conditions in which guarantee could be made e.g. deposit, bank guarantee, securities, ...); • date or event until when guarantee expires or has to be valid; • when, under condition the payment of guarantee can be claimed; • amount; • etc.
5.8	Organizational Arrangements		
5.8.1	Conditions for performance	The contract should specify the responsibilities required of each party to enable the maintenance task to be performed.	List the services etc. and means to be provided by each party to the contract, for example: • facilities; • storage space;

Elements of contract		Intention	Proposed content
			• energy, water etc.; • special tools; • spare parts; • measures required to allow maintenance staff to work, travelling, housing, work permits; • working conditions and environment; • integration of the maintenance tasks to be performed by the client; • requirements for working hours; • etc.
5.8.2	Health and safety	Specification of measures to satisfy the health and safety regulations required by law or other regulations for the protection of employees and/or the general public.	Statement of • relevant health and safety regulations required by law, • specific safety regulations of contractual parties (e.g. emergency plan for plant/site and applicable risks assessments analysis), • required training and permits for maintenance contractor's employees, • provision of protective measures (clothing, vaccinations, health certification), • etc.
5.8.3	Environmental protection	Specification of any measures for protection of the environment.	Provisions for • handling of waste/waste disposal, • prevention of pollution (liquid, gas, solid materials and noise).
5.8.4	Security	Specifications for safeguarding of property against unauthorized access and loss.	Arrangements for • special requirements of equipment, • safety of information and data systems, • documentation of security measures, • authorizations/permits for access, • confidentiality: how to protect information, • etc.

Elements of contract		Intention	Proposed content
5.8.5	Quality assurance	Definition of measures to ensure the quality of the maintenance services.	Requirements for • quality system of contractor, • auditing requirements, • experience and personal qualifications, • transfer of knowledge between the parties, • quality indicators, • quality plan (as defined in EN ISO 9000), • etc.
5.8.6	Supervision/management	Provision for contract management, supervision of the tasks, and cooperation between the parties and other contractors.	Define • contact persons between parties, • nominate contract manager and supervisor representing each party. The contract manager is responsible for complete maintenance programme, • applicable organizational chart. Nomination of subcontractors: • ability of the company to request the maintenance contractor to submit names of employees to be used on the work; • provision of the contract manager to keep a diary of events; • etc.
5.8.7	Records	To give evidence of events and circumstances affecting the performance of the contract.	Events of importance affecting contractual agreements to be recorded: • what – work performed, spare parts installed, time spent, overtime, deficiencies, impediments, delays, etc.; • by whom – contractor, company, delegates; • when – date, exact time and duration of occurrence; • how – means of recording, procedures, witnessing; • etc.

Elements of contract		Intention	Proposed content
5.9	Legal arrangements		
5.9.1	Property rights/copyrights	To define ownership and rights of use of relevant rights existing or arising through the performance of the contract. This should cover industrial property, (patents, design, marks), methods, property of items, copyright.	• Information of such existing rights connected with the contract: – rights and restrictions of use; – rights and restrictions to transfer such rights or to give relevant information to persons not entitled. • Rights arising in performing the contract: – who is the owner (possibility of joint ownership); – who maintains the database of records of the proceedings, which countries and periods; – rights and restrictions to be placed on the parties (use, transfer, publications). • Specify the rights which each party will have in the ownership of matters such as – documents, – information, – copyright. • Special consequences of break of obligations by this clause: – which party has to act, how, who, information, proceedings; – arising cost. • Validity of these clauses beyond term of the contract.
5.9.2	Confidentiality	How to protect and ensure proper use of confidential information.	Issues: • notification and indication of confidential information; • restrictions regarding use, access, permits;

Elements of contract		Intention	Proposed content
			• restrictions to transmit, as far as allowed – obligations of recipient; • obligations to be transferred to recipient's employees; • consequences (special ones) of breach of this clause; • validity of this clause beyond termination of contract; • etc.
5.9.3	Force majeure	To define cases and consequences of force majeure.	• Listing of cases; • information or obligations; • discontinuance of works; • protection of work already performed; • resumption of work; • additional cost (which party will support or share additional cost); • obligation of the parties to take actions to minimize additional cost; • possible rescission of contract, if force majeure takes a certain time; • etc.
5.9.4	Liability	To define liabilities for damages caused by a party or its employees when performing the contract.	• Indemnification of third persons for injuries or death and for damage to their property; • for damage to property of the parties (an indemnity limit should be agreed if possible); • proceedings; • etc.
5.9.5	Settlement of disputes	To define by whom, where and how disputes have to be settled.	• Negotiation, conciliation; • agreement whether an arbitration procedure is required and binding for both parties; • arbitration: • arbitrators (numbers, qualification, appointment); • location of proceedings; • proceedings;

Elements of contract		Intention	Proposed content
			• court; • competent court (kind, location); • etc.
5.9.6	Reasons and formalities for termination or rescission	To define reasons and procedure for termination or rescission.	Define the different reasons: • expiration of time agreed upon: – mutual written information (if agreed). • one party gives notice: – minimum period of contract; – period/time of giving notice, date of expiration. • period of extension of contract if no notice given: – date of expiration; – which works and payments have to be performed before date of expiration. • mutual agreement: – date of expiration; – works to be performed until an agreed date; – due date (s) of open payments; • etc.
5.9.7	Contractual documents	To define which documents comprise the contract and what is their priority ranking.	Documents, enumeration of any document, which comprises rights and obligations of the parties as agreed; • priority ranking, e.g.: – the agreement, which is named the (main) contract (confirmation of order, etc.); – priced articles and conditions of payments; – plans, drawings, designs and technical descriptions; – technical standards;

Elements of contract		Intention	Proposed content
			– special terms of trade; – standard terms of trade; – etc.
5.9.8	Variation, supplementation and alteration of the contract	To define relevant formalities.	• Form of supplement or alteration (written or means of recording); • persons authorized to sign (e.g. project leaders); • etc.
5.9.9	Possible assignments and subcontracting	What and to whom the maintenance contractor may assign obligations and/or rights. To define when and how the maintenance contractor may appoint sub-contractors.	• What (the contract totally or in part); • to whom (qualification of assignee, excluded persons) and how (agreement); • liability, notification, cancellation; • legal succession concerning a contract partner; • proceeding for acceptance of subcontracting and approval of the terms of payment, if requested by the laws and regulations; • etc.
5.9.10	Governing law	To define the law of which country applies to the contract to determine how it should be interpreted and disputes settled.	• Which law (national, federal) is chosen by the parties; • the parties shall comply with compulsory laws and regulations applicable to where the work is performed; • etc.
5.9.11	Governing language	To define the governing language if the contract is written in more than one language and questions arise regarding the correct meaning.	• Language for correspondence, technical documents, and other communications between the parties
5.9.12	Validity of the contract	To define prerequisites and/or conditions for validity of contract as well as proceedings, if contract is or becomes invalid by not complying with relevant laws.	• Date of or until which the contract has to be valid; • renewal period; • undertaking of parties to attain intent of contract if laws cause invalidity in

Elements of contract		Intention	Proposed content
			- part(s) or as a whole; - etc.
5.9.13	Notification	To ensure that all instructions and communications are made or confirmed within a given time limit.	- The means of transmission; - listing of issues for notification; - content required; - time limit for notification; - etc.
5.9.14	Contract date	To give the date when the (main) contract was signed.	- Where and when signed; - date by which any attachments forming part of the contract, shall be completed; - etc.

Bibliography

EN 13460, *Maintenance - Documentation for maintenance*