



Logistik in Bewegung.

Service Level Agreement zwischen der Logistik Service GmbH und dem Logistikdienstleister

Logistik Service GmbH
Lunzerstrasse 41
4031 Linz

Tel. +43 (70) 6598 - 2000
Fax +43 (70) 6980 - 2000

eMail: office@logserv.at
Homepage: www.logserv.at

Inhalt

1.	Allgemein	3
1.1	Gültigkeitsbereich des Service Level Agreement	3
1.2	Checkliste für Logistikdienstleister	4
1.3	Personal	4
1.4	AEO Zertifizierung	5
1.5	Archivierung	5
2.	Hochseeschiff	6
2.1	Frachtenplanung & -beauftragung	6
2.1.1	Containerverkehr	6
2.1.2	Konventioneller Verkehr	6
2.2	Transportdurchführung	7
2.2.1	Bill of Lading (Schiffskonnossement)	7
2.2.2	Verladung im Containerverkehr	7
2.2.3	Abweichungen vom Regelprozess	8
2.2.4	Richtlinien für den Umschlag im Hochseehafen	8
3.	Verkehrsträgerübergreifende Themen in der Transportdurchführung	9
3.1	Ladungssicherung	9
3.2	Avisierung	9
3.3	Leistungserfüllung	9
3.4	Leistungsnachweis	9
3.5	Incoterms	9
4.	Frachtenabrechnung	10
5.	Transportreklamationen	12
5.1	Zustandsüberprüfung bei der Warenannahme	12
5.2	Dokumentation des Schadens	12
6.	Digitale Zusammenarbeit	13
6.1	EDI	13
6.2	Transporeon	13
7.	Anhang	14

1. Allgemein

In den folgenden Kapiteln werden die einzelnen Richtlinien (Service Level Agreement) zwischen der Logistik Service GmbH (LogServ) und dem Logistikdienstleister definiert. Diese Richtlinien müssen, um einen reibungslosen Transportablauf gewährleisten zu können, vom Logistikdienstleister und seinen Partnern eingehalten werden.

Der Logistikdienstleister bestätigt mit seiner Unterschrift, dass die unten angeführten Vereinbarungen an die verantwortlichen bzw. ausführenden Mitarbeiter weitergegeben werden. Außerdem ist der Logistikdienstleister dafür verantwortlich, dass beim Einsatz von Subdienstleistern die Vereinbarungen bzw. Vorschriften an die Subdienstleister übermittelt werden.

1.1 Gültigkeitsbereich des Service Level Agreement

Das SLA gilt für:

- Logistikdienstleistungen im ausgehenden Transport

für die folgende Gesellschaften der voestalpine:

- voestalpine Stahl GmbH (inkl. [Walzware und Hüttennebenprodukte](#))
- voestalpine Grobblech GmbH
- voestalpine Steel & Service Center GmbH
- voestalpine Gießerei Linz GmbH
- [voestalpine Camtec GmbH \(excl. KEP-Dienste\)](#)
- voestalpine Automotive Components Linz GmbH.

Absender ist die jeweilige versendende Gesellschaft. Die Logistik Service GmbH handelt somit im Namen und Auftrag der Absender.

Diese Regelung gilt nicht nur für die Transportdienstleistung an sich, sondern auch für Leistungen, die mit dieser in Verbindung stehen (Beladung, Lagerung, Umschlag, Vorlauf, Nachlauf, etc.).

Außerdem gilt diese Regelung für eingehende Transporte, für Rücklieferungen oder für im Einzelfall beauftragte Dienstleistungen gemäß Bestellung (Warenanlieferungen am Standort).

1.2 Checkliste für Logistikdienstleister

1. Ansprechperson:

Die Ansprechperson ist für sämtliche Interaktionen mit der Logistik Service GmbH zuständig. Für eine reibungslose Kommunikation mit der Ansprechperson des Logistikdienstleisters sind die Kontaktdaten, als digitale Visitenkarte, an die LogServ zu übermitteln. Dazu zählen Telefonnummer und E-Mail-Adresse.

2. Firmenbuchauszug:

Der Firmenbuchauszug ist von einer zeichnungsberechtigten Person (Geschäftsführer und/oder Prokurist) zu unterzeichnen. Dieser Firmenbuchauszug beinhaltet auch die Bekanntgabe der Bankverbindungen (inkl. Umsatzsteueridentifikationsnummer). Ein Firmenbuchauszug wird nur bei Logistikdienstleistern benötigt, mit welchen bislang kein kaufmännisches Verhältnis bestanden hat.

Für Logistikdienstleister, welche nicht den Firmensitz in Österreich haben, ist ein Schreiben an die LogServ zu übermitteln. [Inhalt dieses Schreibens ist der genaue Firmenwortlaut, die Adresse, die UID-Nummer und die Bankverbindung. Dieses muss vom Geschäftsführer und/oder Prokurist unterzeichnet sein.](#) Der Logistikdienstleister kann aber auch eine länderspezifisches Äquivalent zum österreichischen Firmenbuchauszug an die LogServ übermitteln. Bei Änderungen des Firmenwortlauts bzw. der Bankverbindung ist ebenfalls ein neuer Firmenbuchauszug an die LogServ zu übermitteln.

3. Digitale Zusammenarbeit:

Der Logistikdienstleister ist dafür verantwortlich, dass er die benötigten Zugänge bei den Systempartnern der LogServ beantragt. Im Detail finden Sie Information im [Punkt 7 „Digitale Zusammenarbeit“](#).

1.3 Personal

Um den Anforderungen der LogServ nachkommen zu können ist der Einsatz von fachlich kompetenten, erfahrenen und ortskundigen Personal eine Grundvoraussetzung und essenziell.

Der Logistikdienstleister ist dazu verpflichtet seinem Personal die gesetzlich vorgeschriebene Arbeitsbekleidung zur Verfügung zu stellen. Darunter fallen Sicherheits-/Arbeitskleidung, Helm, Arbeitsschuhe und dergleichen.

Der Logistikdienstleister ist verpflichtet das ArbeitnehmerInnenschutzgesetz, das Arbeitszeitgesetz, das Arbeitsruhegesetz und das österreichische Ausländerbeschäftigungsgesetz für Staatsbürger außerhalb des EWR, sowie die Übergangsbestimmung zur EU-Erweiterung gemäß § 32a AuslBG einzuhalten. Ebenso ist der Logistikdienstleister verpflichtet das Mindestlohngesetz (MiLoG) einzuhalten.

1.4 AEO Zertifizierung

Die LogServ setzt in der Zusammenarbeit mit den Logistikdienstleistern auf die Standards und Sicherheitsbestimmung der AEO-Zertifizierung. Daher ist der Logistikdienstleister dazu verpflichtet der LogServ

- das AEO-Zertifikat (Zertifikatsnummer oder Kopie des Zertifikats) zu übermitteln, falls der Dienstleister AEO-zertifiziert ist
- Sollte der Logistikdienstleister nicht zertifiziert sein oder aus einem Land kommen, welches die Ausstellung eines AEO-Zertifikat nicht vorsieht (kein EU-Land), muss eine Sicherheitserklärung an die LogServ übermittelt werden. Die Sicherheitserklärung ist zum Downloaden unter folgendem Link https://service.bmf.gv.at/service/answer/formulare/show_mast.asp?s=Za251.

1.5 Archivierung

Der LDL ist verpflichtet alle Transportdokumente insbesondere Frachtbriefe 15 Jahre zu archivieren und auf Anfrage binnen weniger Stunden zur Verfügung zu stellen.

2. Hochseeschiff

2.1 Frachtenplanung & -beauftragung

Bei Fragen zu den Themen „Frachtenplanung & -beauftragung“ und „Transportdurchführung“ können Sie sich an die jeweilige Abteilung wenden:

- voestalpine Stahl GmbH - Oversea_vaSteel@logserv.at
- voestalpine Grobblech GmbH - Oversea_vaHeavyPlates@logserv.at
- voestalpine Steel & Service Center GmbH - Oversea_vaSSC@logserv.at
- voestalpine Gießerei Linz GmbH – dietmar.reichl@logserv.at
- voestalpine Camtec GmbH – andrea.bauernfeind@logserv.at
- voestalpine Automotive Components Linz GmbH - Oversea_vaAC@logserv.at

Die Bedarfsanmeldung im Hochseeverkehr erfolgt auf Basis der verhandelten Rahmenverträge zwischen der LogServ und dem Logistikdienstleister. In der Frachtenplanung & -beauftragung wird unterschieden zwischen Containerverkehr & konventionellen Verkehr.

2.1.1 Containerverkehr

Im Containerverkehr werden auf Basis der aktuell gültigen Fahrpläne in die jeweiligen Zieldestinationen (Zielhafen), Frachträume gebucht. Bei Bedarfsanmeldung wird dem Logistikdienstleister das Gewicht der zu verladenden Menge, [Fertigstellungstermin](#), [Incoterm](#), [Warenempfänger](#) sowie ein vorgegebener Eintrefftermin, übermittelt. Der Logistikdienstleister ist dazu verpflichtet eine maximale Auslastung des Containers zu erzielen.

Der Logistikdienstleister ist anschließend dazu verpflichtet der LogServ die Frachtraumbuchung in Form einer Auftragsbestätigung [oder dergleichen](#) zu bestätigen. Die LogServ bestätigt anschließend dem Logistikdienstleister die Auftragsbestätigung [in Form der Tätigkeit eines Abrufs](#). Bei möglichen Einwänden der LogServ ist der Logistikdienstleister dazu verpflichtet diese umzuändern und anschließend eine korrigierte Auftragsbestätigung zu übermitteln.

2.1.2 Konventioneller Verkehr

Beim konventionellen Verkehr erfolgt die Bedarfsanmeldung seitens der LogServ. Der Logistikdienstleister ist nach der Bedarfsanmeldung dazu verpflichtet der LogServ einen erwartenden Eintrefftermin bekanntzugeben. Dieser erwartete Eintrefftermin [und Ladeschluss \(Closing\)](#) wird von der LogServ anschließend bestätigt oder abgelehnt.

Sollte bei der Bestätigung des erwartenden Eintrefftermins die Nominierung des Schiffes noch nicht bekannt sein, ist der Logistikdienstleister dazu verpflichtet die Nominierung des Schiffes sowie jede Abweichung im Transportprozess der LogServ unverzüglich zu melden.

2.2 Transportdurchführung

2.2.1 Bill of Lading (Schiffskonnossement)

Zum Start der Transportdurchführung ist der LogServ ein **Draft** der Bill of Lading zu übermitteln. Dieser Draft sollte ehest möglich, **vor Schiffsabgang**, an die LogServ übermittelt werden. Anschließend wird der Draft von der LogServ kontrolliert und bestätigt. Bei notwendigen Korrekturen muss ein korrigierter Draft erstellt werden.

Sobald der Draft von der LogServ bestätigt wurde, sind die Daten in das Originaldokument (Bill of Lading) einzupflegen. **Das ausgestellte finale Bill of Lading (Originaldokument) muss vom Logistikdienstleister umgehend, nach Schiffsabfahrt an die LogServ übermittelt werden. Eine Kopie vom ausgestellten finalen Bill of Lading muss vom Logistikdienstleister umgehend, nach Schiffsabfahrt per E-Mail an die zuständige Kontaktperson lt. Punkt 2.2 übermittelt werden. Wenn drei Original B/Ls für ein Akkreditiv oder ähnliches benötigt werden, muss dieses auch per Post an die angegebene Adresse und Kontaktperson des Kundenservicecenters versendet werden.**

2.2.2 Verladung im Containerverkehr

Der Logistikdienstleister ist bei der Verladung im Containerverkehr dazu verpflichtet folgende Informationen an die LogServ zu übermitteln:

1. Container Nummer
2. **Siegelnummer**
3. Schiffsname
4. Voyage Nummer (Schiffsreisenummer)
5. **Abgangs- & Empfangshafen**
6. Schiffslinie
7. Transportauftragsnummer
8. Bill of Lading Nummer
9. Verladene Ware (Ident-Nummer)
10. Verladedatum
11. Gewicht (Netto, Tara & Brutto)
12. **Ladeliste/ Packliste (für va Stahl, va Grobblech, va SSC, va AC)**

Außerdem ist der Logistikdienstleister dazu verpflichtet (**wenn vereinbart**) der LogServ folgende Fotos zu übermitteln:

1. Verladene Ware (Nahaufnahme)
2. Verladene Ware (Positionierung im Container)
3. Container von außen
4. Siegel

2.2.3 Abweichungen vom Regelprozess

Der Logistikdienstleister ist dazu verpflichtet jede Verzögerung in der Transportdurchführung unverzüglich an die LogServ [digital und per E-Mail](#) zu melden. Dabei ist bei jeder Verzögerung der Grund zu nennen. Gründe können u.a. sein:

- Fahrplanänderungen (inkl. Routenänderungen)
- Frachtenrückstau im Hafen
- Unfälle
- Ressourcenmängel
- Annahmeverweigerungen (z.B. Konkurs Reederei)
- Warenbeschädigungen ([Fotodokumentation](#))
- [Höhere Gewalt](#) (z.B. Brand, Unwetter, etc.)

Ist der Logistikdienstleister nicht nur für die Organisation des Hauptlaufs, sondern auch für die des Vorlaufs verantwortlich dann ist dieser auch dazu verpflichtet Störungen [des Vorlauf-transport digital und per E-Mail](#) zu melden. Folgende Informationen sind dabei an die LogServ zu übermitteln:

- Ort der Transportstörung
- Zeitpunkt der Transportstörung
- Grund der Transportstörung
- Warenbeschädigung – ja oder nein? ([Fotodokumentation](#))
- Wann wird der Transport voraussichtlich wieder fortgesetzt?

2.2.4 Richtlinien für den Umschlag im Hochseehafen

[Alle Richtlinien zum Handling der verschiedenen Produkte des jeweiligen Auftraggebers sind ausnahmslos einzuhalten. \(siehe Anhang\)](#)

3. Verkehrsträgerübergreifende Themen in der Transportdurchführung

3.1 Ladungssicherung

Für das Entladen gelten die Richtlinien der Dokumente:

- [Guidelines for handling and storage of clad plates \(Englisch\)](#)
- [Guidelines for handling and storage of voestalpine heavy plates \(Englisch\)](#)
- [Instructions for loading and unloading steel coils from voestalpine \(Englisch\)](#)

Diese Dokumente werden als Anhang mit der SLA übermittelt.

3.2 Avisierung

Ist mit dem Empfänger bzw. den Bestimmungsort eine Avisierung vereinbart, welche mit der Beauftragung an den Logistikdienstleister übergeben wurde, so ist diese gemäß Vereinbarung durchzuführen.

3.3 Leistungserfüllung

Die von der LogServ an den Logistikdienstleistern bei der Beauftragung übermittelten Termine sind einzuhalten. Eine Nichteinhaltung hat kaufmännische Auswirkungen. Bei Annahme der Transportbeauftragung obliegt die Kundenterminbefreiung dem Logistikdienstleister.

3.4 Leistungsnachweis

Generell ist LogServ berechtigt Stichproben für Leistungsnachweise (CMR, CIM, PoD, BL etc.) zusätzlich zur Abrechnung einzufordern. Aufgrund der finanziellen Berichtspflichten der voestalpine muss der LDL am 4. österreichischen Arbeitstag im April damit rechnen, dass eine Stichprobe für seine Dienstleistungen gezogen wird, wo unmittelbar am nächsten Arbeitstag auch der Leistungsnachweis (Übermittlung rückbestätigter CMR, BL, PoD etc.) erbracht werden muss.

3.5 Incoterms

Die aktuellen Handelsklauseln basieren auf den Incoterms 2020. Der Logistikdienstleister ist dazu verpflichtet den vereinbarten Transportklauseln und den damit in Verbindung stehenden Leistungen Folge zu leisten.

4. Frachtenabrechnung

Bei Fragen zum Thema „Frachtenabrechnung“ wenden Sie sich an frachtenabrechnung@logserv.at.

Die Logistik Service GmbH ist nicht nur für die Auftragsvergabe nachstehender Firmen verantwortlich, sondern zusätzlich als alleiniger Regulierer bzw. Zahler von

- Logistikdienstleistungen im ausgehenden Transport

für die folgende Gesellschaften der voestalpine zuständig:

- voestalpine Stahl GmbH (inkl. Walzware, Hüttennebenprodukte)
- voestalpine Grobblech GmbH
- voestalpine Steel & Service Center GmbH
- voestalpine Gießerei Linz GmbH
- voestalpine Camtec GmbH
- voestalpine Automotive Components Linz GmbH.

Absender ist die jeweilige versendende Gesellschaft. Die Logistik Service GmbH handelt somit im Namen und Auftrag des Absenders.

Diese Regelung gilt nicht nur für die Transportdienstleistung an sich, sondern auch für Leistungen, die mit dieser in Verbindung stehen (Beladung, Umschlag, Lagerung, Vorlauf, Nachlauf, etc.).

Außerdem gilt diese Regelung für eingehende Transporte, für Rücklieferungen oder für im Einzelfall beauftragte Dienstleistungen gemäß Bestellung (Warenanlieferungen am Standort).

Sämtliche Rechnungen müssen an invoicingfff@voestalpine.com gesendet werden. Die Rechnungsadresse lautet Logistik Service GmbH; z.Hd. Frachtabrechnung Abteilung FFF, Lunzerstraße 41, 4031 Linz.

Rechnungen ohne Referenz zu einer Bestellung, Kontierung, einem Lieferschein bzw. einer Transportvergabe sowie Absenderinformationen werden ungebucht retourniert. Der Zahlungslauf erfolgt, je nach vertraglich vereinbartem Zahlungsdatum, am darauffolgenden Dienstag.

Leistungsnachweise sind in geeigneter Form zu erbringen. Davon unabhängig sind weitere Nachweise die ggf. sogar im Original (z.B. für Akkreditiv-Abwicklung) zu erbringen sind vom Logistikdienstleister, basierend auf den gesetzlichen Vorschriften, aufzubewahren. Wird von Seiten des Logistikdienstleisters kein Eintreffen bzw. kein Leistungsnachweis beim Kunden gemeldet, erfolgt gegebenenfalls keine Einleitung des Gutschriftverfahrens bzw. der Zahlungsabwicklung bei Nicht-Gutschriftpartner.

Änderungen der Bankdaten und/oder des Firmenwortlauts sind sofort der invoicingfff@voestalpine.com oder Logistik Service GmbH; z.Hd. Frachtabrechnung Abteilung FFF, Lunzerstraße 41, 4031 Linz bekanntzugeben.

Bei Fragen rund um das Thema **Rechnung und** Gutschrift (Differenzen, etc.) können sich die Logistikdienstleister an frachtenabrechnung@logserv.at wenden.

Reklamationen die nicht in der vorgegebenen Form bzw. an die vorgegebene E-Mail-Adresse gesendet werden, werden nicht bearbeitet.

5. Transportreklamationen

Bei Fragen zum Thema „Transportreklamation“ wenden Sie sich an QS-logserv@logserv.at.

Der Logistikdienstleister verpflichtet sich jede Warenbeschädigung unmittelbar nach Feststellung der LogServ zu melden. Dabei ist der jeweilige Ansprechpartner, sowie die Qualitätssteuerung (QS-logserv@logserv.at) vom Logistikdienstleister zu verständigen.

5.1 Zustandsüberprüfung bei der Warenannahme

- Jeder Warenübernehmer muss bei der Übernahme der Ware eine augenscheinliche Überprüfung vornehmen.
- Die Ware ist in Ordnung wenn keine unzulässige Ausprägung festgestellt wird. Diese ist nach dem aktuell gültigen Sortiermaßstab festzustellen. Der aktuelle Sortiermaßstab je nach Transportgut ist im Anhang beigefügt.
- Wird eine Materialbeschädigung bei der Warenannahme festgestellt, so ist am Frachtdokument ein entsprechender Vermerk in geeigneter Form vom Warenübernehmer handschriftlich festzuhalten. Die Beschreibung der Beschädigung ist dabei zu erfassen und gleichzeitig ist der Auftraggeber darüber zu informieren.

5.2 Dokumentation des Schadens

Schiff: Schiffskonossement/Löschprotokoll

Ein vom Empfänger festgestellter Schaden wird auf der Löschbescheinigung (Löschprotokoll) vermerkt und sowohl vom Schiffsführer als auch Empfänger unterschrieben.

- Ein vom Schiffsführer festgestellter Schaden wird auf dem Schiffskonossement vermerkt und sowohl vom Schiffsführer als auch vom Verlader/Empfänger unterschrieben.
- Im Falle einer Unterschriftenverweigerung von einem der Beteiligten ist die LogServ unverzüglich zu kontaktieren.

Für alle Dokumente gilt:

- Die Schadensmeldung ist unmittelbar nach der der Warenübernahme durchzuführen.
- Die Schäden sind entsprechend nachvollziehbar zu dokumentieren (mittels Fotos). Soweit es die Sicherheit erlaubt, sind die Fotos noch am Transportmittel aufzunehmen, ansonsten spätestens in der Eingangskontrollstelle. Meldefrist an die LogServ bzw. den Auftraggeber: innerhalb von 24h nach Warenannahme mit Weiterleitung der entsprechenden Dokumentation.

6. Digitale Zusammenarbeit

Bei Fragen zum Thema „Digitale Zusammenarbeit“ wenden Sie sich an: edi@logserv.at.

Der Logistikdienstleister ist verpflichtet, tagesaktuell den Status der von der LogServ übernommenen Transporte zu melden. Diese Statusmeldung ist verkehrsträgerunabhängig und muss ausnahmslos für jeden Transport durchgeführt werden. Dies bedeutet, dass Verspätungs- und Eintreffmeldungen unverzüglich per u.a. Kommunikationskanäle mitteilen. Anruf oder E-Mail sind nicht ausreichend. Bei Verspätungsmeldungen verpflichtet sich der Logistikdienstleister der LogServ einen neuen Eintrefftermin zu melden.

Unabhängig vom Verkehrsträger und der Stufe in der Transportkette kann der Logistikdienstleister folgende Möglichkeiten zur Kommunikation mit der LogServ verwenden:

1. EDI (OFTP2, IFTSTA)
2. www.transporeon.com

6.1 EDI

(verkehrsträgerunabhängig)

Der Logistikdienstleister hat die Möglichkeit per EDI und der Meldung IFTSTA mit der Seeburger-Plattform (per OFTP2) der LogServ zu kommunizieren. Dabei sind die Schlüssel (Transport-, Frachtbrief-, Waggon- oder Coil Nummer) zu verwenden.

Benötigt der Logistikdienstleister dazu vorab entsprechende Belege, so kann die LogServ zur Beauftragung per Meldung IFTMIN oder den Lieferschein per DESADV über den gleichen Weg übermitteln. Für EDI-Anträge soll die E-Mail-Adresse: EDI@logserv.at verwendet werden.

6.2 Transporeon

Logistikdienstleister haben die Möglichkeit im „Transporeon“ geplante Beladetermine (bitte ETS=Abfahrt verwenden), geplante Eintrefftermine ETA, ggf. Verspätungen, tatsächlichen Beladetermin (bitte shipped on board für ATS=Abfahrt) verwenden und das Eintreffen ATA zu melden. Kosten dafür sind Bestandteil des Vertrags mit Transporeon & dem Logistikdienstleister und werden von der LogServ nicht übernommen.

Nähere Information erhalten die Logistikdienstleister unter: <https://support.transporeon.com/customer-care>

7. Anhang

- [SLA-Logserv_Lager NL.pdf](#)
 - [SLA_Anhang GS Reklamation](#)
 - [SLA_Anhang LogServ Be- und Entladung von Waggons](#)
 - [SLA_Lager&NL_Anhang_Track&Trace_Vorlage](#)
 - [SLA Sortiermaßstab.pdf](#)
- [Guidelines for handling and storage of clad plates \(Englisch\)](#)
- [Guidelines for handling and storage of voestalpine heavy plates \(Englisch\)](#)
- [Instructions for loading and unloading steel coils from voestalpine \(Englisch\)](#)