

Vertragsbedingungen für Serviceleistungen und Supportverträge der SABO Elektronik GmbH



Die nachfolgenden Vertragsbedingungen gelten für alle Serviceleistungen und Supportverträge, die die SABO Elektronik GmbH, Unternehmen oder Körperschaften des öffentlichen Rechtes anbietet bzw. für diese erbringt:

Stand: September 2024

Geltungsbereich

1. Die Firma SABO Elektronik GmbH bietet dem Kunden verschiedene Serviceleistungen an, die zum Teil kostenlos, kostenpflichtig oder im Rahmen von Supportverträgen enthalten sind.
2. Die Serviceleistungen beinhalten verschiedene Arten von Tätigkeiten, die entweder über Einzelaufträge oder durch einen dauerhaften Supportvertrag angeboten werden.
3. Serviceleistungen des Kunden nach einem Supportvertrag erfolgen ausschließlich zu den nachstehenden Vertragsbedingungen, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist.
4. Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden finden selbst dann keine Anwendung, wenn dieser im Zusammenhang mit seiner Beauftragung darauf hinweist und SABO Elektronik GmbH diesen nicht widerspricht. Zusagen, Nebenabreden sowie Änderungen oder Ergänzungen bedürfen der Schriftform.
5. Die SABO Elektronik GmbH bietet ausschließlich Unternehmen Ihre Serviceleistungen an.

Angebot und Vertragsabschluss

1. Angebote der SABO Elektronik GmbH sind freibleibend und unverbindlich. Zum Angebot gehörende Daten und Unterlagen sind mangels anderweitiger Vereinbarung nur annähernd maßgebend und stellen insbesondere keine zugesicherten Eigenschaften dar.
2. Gültig sind jeweils die im individuellen Angebot oder Supportvertrag aufgeführten Preise.
3. Ein Supportvertrag kommt erst mit schriftlicher Bestätigung der Bestellung durch die SABO Elektronik GmbH zustande.
4. Grundlage für die Ermittlung der Höhe des im Supportvertrag festgelegten Entgeltes, ist das gegenwärtige Supportaufkommen, der im Supportvertrag aufgeführten Leistungen, zwischen dem Kunden und der SABO Elektronik GmbH.
5. Zahlungen von Serviceleistungen beinhalten keinen Anspruch auf Lieferung von Entwicklungsdokumenten und -Quellcode, soweit nicht schriftlich etwas anderes vereinbart ist.

Verpflichtungen des Kunden

1. Der Kunde hat der SABO Elektronik GmbH, soweit dies notwendig ist, alle notwendigen Informationen für das zu supportende System zur Verfügung zu stellen.
2. Der Kunde hat vor Beginn der Serviceleistungen durch die SABO Elektronik GmbH eine Datensicherung vorzunehmen, da ihm bekannt ist, dass aufgrund der Supportarbeiten mit einem Datenverlust gerechnet werden muss.

3. Die SABO Elektronik GmbH wird selbstständig keine Datensicherung vor Ort oder über eine Fernleitung vornehmen.

Umfang der Leistungen der SABO Elektronik GmbH

1. Die SABO Elektronik GmbH erbringt die Leistungen, die im Supportvertrag oder im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart worden sind. Hierzu wird die SABO Elektronik GmbH qualifiziertes Personal einsetzen, das mit den jeweiligen Eigenschaften, Funktionen und der Technik vertraut ist.
2. Die SABO Elektronik GmbH behält sich geringfügige Abweichungen zur Leistungsbeschreibung vor. Sonstige Abweichungen sind nur zulässig, wenn diese nach Art und Umfang schriftlich oder in Textform von den Vertragsparteien, in Einzelverträgen oder in einem gesonderten Supportvertrag festgelegt worden sind.
3. Die SABO Elektronik GmbH ist berechtigt, seine Serviceleistungen, wenn möglich auch mittels Remotezugriff zu erbringen.
4. Die SABO Elektronik GmbH ist berechtigt, die vertragliche Leistung auch durch Dritte erbringen zu lassen.
5. Eine Garantie oder eine Verantwortung hinsichtlich der Lösbarkeit einer Problemstellung wird nicht gegeben.
6. Die Serviceleistung der SABO Elektronik GmbH beschränkt sich auf die Unterstützung bei konkreten Problemstellungen, welche sich bei der Erhaltung der Einsatzfähigkeit der Systeme und Komponenten der SABO Elektronik GmbH und der vom Kunden angegebenen Systeme ergeben.
7. Die Serviceleistungen der SABO Elektronik GmbH, auch wenn diese über einen Supportvertrag abgedeckt sind, sind weiterhin beschränkt auf die Unterstützung bei konkreten Problemstellungen mit den Diensten und Programmen, die sich aus der Leistungsbeschreibung ergeben.
8. Ausgenommen von der Leistung der SABO Elektronik GmbH sind ferner jegliche Programmierarbeiten, die über das zur Bearbeitung der Problemstellung und Systemerhaltung notwendige Maß hinausgehen, sowie die Entwicklung komplexer Lösungskonzepte, Machbarkeitsstudien und ähnlichem (Beratung). Ebenso ausgenommen ist die exklusive Entwicklung und Bereitstellung spezifischer Softwareanpassungen für den Kunden.

Bearbeitung von Supportanfragen

1. Die SABO Elektronik GmbH kanalisiert Supportanfragen seiner Kunden über ein Service-Portal (Ticketsystem). Dadurch wird gewährleistet, dass Meldungen und Anfragen von Kunden (Tickets) zügig und transparent bearbeitet werden. Andere Kommunikationswege sind nicht vorgesehen.

2. Nach dem Absenden einer Supportanfrage über das Service-Portal an die SABO Elektronik GmbH, erhält der Kunde per E-Mail eine Eingangsbestätigung mit der Ticketnummer an die in der Anfrage angegebene Absenderadresse.
3. Die SABO Elektronik GmbH leistet seine Dienstleistungen in Arbeitseinheiten (AE), die 15 Minuten umfassen. Die Kosten einer AE sind in der jeweils gültigen Übersicht für Serviceleistungen festgelegt.
4. Das Support-Team der SABO Elektronik GmbH klassifiziert, priorisiert und bewertet die eingehenden Meldungen und Anfragen unmittelbar nach deren Eingang.
5. Ergibt sich bei der Klassifizierung, dass es sich um ein Ticket handelt, welches im Rahmen eines aktuellen Projektauftrages entstanden ist oder dessen Leistungen über einen aktuellen Supportvertrag abgedeckt sind, erfolgt die Bearbeitung unmittelbar unter Berücksichtigung der Priorität.
6. Ergibt die Klassifizierung, dass es sich um ein kostenpflichtiges Ticket handelt, erfolgt pauschal die Berechnung einer Arbeitseinheit. Dies entspricht dem Arbeitsaufwand von einer Viertelstunde, den die Bearbeitung solcher Tickets durchschnittlich bei der SABO Elektronik GmbH in Anspruch nimmt.
7. Die SABO Elektronik GmbH wird für alle kostenpflichtigen Tickets, die nach Bewertung einen Aufwand von mehr als einer AE, jedoch maximal einen Arbeitstag benötigen, dem Kunden eine Angabe über den geschätzten Aufwand per E-Mail zusenden. Der Kunde hat nachfolgend zu bestätigen, dass er den Aufwand zur Kenntnis genommen hat und mit der kostenpflichtigen Bearbeitung des Tickets einverstanden ist. Die Umsetzung durch die SABO Elektronik GmbH erfolgt anschließend wiederum unter Berücksichtigung der festgelegten Priorität.
8. Ergibt die Bewertung einen Aufwand von mehr als einem Arbeitstag, wird die Anfrage als Projekt eingestuft. Demnach bekommt der Kunde ein Angebot unter Berücksichtigung des geschätzten Aufwands. Die Umsetzung des Projektes durch die SABO Elektronik GmbH erfolgt nach anschließender Beauftragung unter Angabe eines vereinbarten Liefertermins.
9. Alle kostenpflichtigen Tickets werden zum Ende eines Monats seitens der SABO Elektronik GmbH aufgelistet und abgerechnet. Zuvor nimmt das Support-Team der SABO Elektronik GmbH eine intensive Kontrolle der entsprechenden Tickets vor.

Supportkontingent

1. Für die Bearbeitung der Anfragen des Kunden ist ein Supportkontingent für einen monatlichen Supportzeitraum festgelegt, welches das geschätzte Supportaufkommen auf Grundlage unserer bisherigen Erfahrungen berücksichtigt.
2. Nicht in Anspruch genommene Supportleistungen verfallen ersatzlos zum Ende eines aktuellen Supportzeitraums und können nicht in den nächsten Supportzeitraum übertragen, erstattet oder verrechnet werden.

Zahlungsbedingungen

1. Die Preise verstehen sich in EURO (EUR) zuzüglich der am Tag der Rechnungsstellung gültigen Mehrwertsteuer.

2. Auf Serviceleistungen jeglicher Art, wird grundsätzlich kein Skonto gewährt. Alle Rechnungen sind zahlbar innerhalb 30 Tagen nach Rechnungsdatum rein netto ohne Abzug.
3. Das vom Kunden zu zahlende Entgelt für den Supportvertrag ist monatlich, zu Beginn des darauffolgenden Monats fällig und zahlbar innerhalb 30 Tagen nach Rechnungsdatum rein netto ohne Abzug.
4. Das vom Kunden zu zahlende Entgelt für entstandene kostenpflichtige Serviceleistungen (Tickets) innerhalb eines Monats, sind zu Beginn des darauffolgenden Monats fällig und zahlbar innerhalb 30 Tagen nach Rechnungsdatum rein netto ohne Abzug.
5. Kommt der Kunde mit der Zahlung in Verzug, kann die SABO Elektronik GmbH ihre Leistung verweigern. Die Geltendmachung eines darüberhinausgehenden Schadens bleibt vorbehalten.

Preisanpassung

Die SABO Elektronik GmbH behält sich vor, die Vergütung des Supportvertrages erstmals nach Ablauf von 12 Monaten und höchstens einmal im Jahr mit einer Ankündigungsfrist von drei Monaten zum jeweiligen Monatsende und ausschließlich zur Anpassung an interne durch eine Erhöhung der Personalkosten oder durch Dritte bedingte Kostensteigerungen zu erhöhen.

Abnahme der Leistungen

1. Die Leistungen der SABO Elektronik GmbH gelten als auftragsgemäß erfüllt, wenn der Kunde offensichtliche Mängel nicht unverzüglich, spätestens jedoch bei der Inbetriebnahme des Systems nach der Leistung der SABO Elektronik GmbH, in Schriftform geltend macht. Dabei sind Zeit, Ort und die Auswirkungen eines Mangels so genau wie möglich zu beschreiben.
2. Die Leistungen der SABO Elektronik GmbH gelten ebenfalls als auftragsgemäß erfüllt, wenn der Kunde innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt keine Mängel in Schriftform geltend macht.

Termine und Fristen

1. Termine und Fristen sind nur verbindlich, wenn sie von der SABO Elektronik GmbH und dem Kunden im Einzelfall schriftlich oder in Textform als verbindlich vereinbart worden sind.
2. Die Einhaltung der vereinbarten Termine und Fristen setzt den rechtzeitigen Eingang sämtlicher vom Kunden zu liefernden Unterlagen sowie die Einhaltung der vereinbarten Zahlungsbedingungen und sonstigen Verpflichtungen durch den Kunden voraus. Werden diese Voraussetzungen nicht rechtzeitig erfüllt, so verlängern sich die Fristen angemessen; dies gilt nicht, wenn die SABO Elektronik GmbH die Verzögerung zu vertreten hat.
3. Ist die Nichteinhaltung einer bestimmten Leistungszeit auf Ereignisse zurückzuführen, die die SABO Elektronik GmbH nicht zu vertreten hat (einschließlich Streik oder Aussperrung), verschieben sich die Leistungstermine um die Dauer der Störung einschließlich einer angemessenen Anlaufphase.

Reisekosten und Spesen

Im Rahmen von Serviceleistungen vor Ort beim Kunden, werden zusätzlich entsprechende Reisekosten und Spesen fällig.

Laufzeit und Kündigung

1. Die Laufzeit eines Supportvertrages beträgt, sofern keine andere schriftliche Vereinbarung erfolgt, 12 Monate. Er verlängert sich jeweils um weitere 12 Monate, wenn er nicht mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten zum Ablauf schriftlich gekündigt wird.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung beider Parteien aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
3. Die SABO Elektronik GmbH behält sich das Recht vor, diesen Vertrag unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ende eines jeden Kalendervierteljahres zu kündigen, wenn ein deutlich höheres Supportaufkommen, den Umfang und damit das Entgelt des vereinbarten Supportvertrages übersteigt. Der Kunde erhält in diesem Zusammenhang ein neues Angebot mit dem für dieses Supportaufkommen angemessenem Entgelt.
4. Die SABO Elektronik GmbH hat das Recht, diese Vereinbarung fristlos zu kündigen, wenn der Kunde die Vertragsbedingungen verletzt oder mit mindestens zwei fälligen Zahlungen länger als drei Monate im Zahlungsrückstand ist.
5. Dies gilt ebenfalls wenn der Zahlungsrückstand sich auf andere mit der SABO Elektronik GmbH abgeschlossene Verträge bezieht. Auch können solche Verträge aufgrund von Vertragsverletzungen im Rahmen dieses Vertrages gekündigt werden.

Datensicherung (Backup)

Der Kunde ist für eine Sicherung seiner Daten (Backup) selbst verantwortlich, soweit dies nicht ausdrücklich zur Leistung der SABO Elektronik GmbH gehört. Dazu zählt insbesondere die Sicherung seiner durch die SABO Elektronik GmbH zu wartenden Datenbestände. Sofern die SABO Elektronik GmbH ein Backup der Daten zur eigenen Absicherung erstellt, erwächst daraus keine Garantieerklärung oder ein Rechtsanspruch des Kunden auf eine ordnungsgemäße Durchführung. Ein solches selbst erstelltes Backup wird nach Beendigung der Arbeiten umgehend gelöscht.

Geheimhaltung und Datenschutz

1. Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig, alle Informationen, die sie direkt oder indirekt im Rahmen dieses Vertragsverhältnisses erlangen und als vertraulich bezeichnet werden, gegenüber Dritten vertraulich zu behandeln und nur im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages zu verwenden. Die Vertragspartner sichern sich gegenseitig zu, diese Informationen weder an Dritte weiterzugeben noch in anderer Form Dritten zugänglich zu machen und alle angemessenen Vorkehrungen zu ergreifen, um einen Zugriff Dritter auf diese Informationen zu vermeiden.
2. Die Geheimhaltungsverpflichtung bezieht sich auf alle Informationen, die beide Vertragsparteien oder einer ihrer Angestellten im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages erlangt hat oder erlangen wird, insbesondere auf:
 - a) Quellcode individuell erstellter Software, sowie die Software selbst
 - b) Zeitpläne, Ziele und Ideen

- c) Andere nicht öffentlich verfügbare Informationen, die ein Partner bei der Erfüllung dieses Vertrages über den anderen Vertragspartner erhält.

3. Die Geheimhaltungsverpflichtung nach diesem Vertrag erstreckt sich auch auf sämtliche Mitarbeiter und Beauftragte beider Vertragsparteien, ohne Rücksicht auf die rechtliche Ausgestaltung der Zusammenarbeit. Die Vertragsparteien verpflichten sich, diesem Personenkreis entsprechende Geheimhaltungsverpflichtungen aufzuerlegen, soweit dies noch nicht geschehen ist.
4. Die Geheimhaltungspflichten nach diesem Vertrag bleiben über die Beendigung dieses Vertrages 36 Monate hinaus bestehen. Die Geheimhaltungspflichten nach diesem Vertrag bestehen nicht, bzw. nicht mehr, wenn und soweit die betreffenden Informationen nachweislich
 - a) Allgemein bekannt sind, bzw. geworden sind
 - b) Ohne Verschulden eines Vertragspartners allgemein bekannt werden
 - c) Rechtmäßig von einem dritten erlangt wurden oder werden
 - d) Bei einem Partner bereits vorhanden sind
 - e) Nach Vereinbarung Dritten zugänglich gemacht werden dürfen.

Sonstiges

1. Der Kunde ist nicht berechtigt, seine Ansprüche aus dem Vertrag abzutreten.
2. Gerichtsstand für alle Rechtsstreitigkeiten aus den Vertragsverhältnissen der Parteien sowie für Streitigkeiten in Bezug auf das Entstehen und die Wirksamkeit dieser Vertragsverhältnisse ist gegenüber Kaufleuten, einer juristischen Person des öffentlichen Rechts oder einem öffentlich-rechtlichen Sondervermögen der Sitz der SABO Elektronik GmbH, Schwerte. Die SABO Elektronik GmbH ist jedoch berechtigt, den Kunden auch an seinem Sitz zu verklagen.
3. Im übrigen gelten ergänzend die jeweils gültigen "Allgemeinen Lieferbedingungen für Erzeugnisse und Leistungen der Elektroindustrie" (Grüne Lieferbedingungen – GL) zuzüglich der Ergänzungsklausel "Erweiterter Eigentumsvorbehalt" sowie vorrangig die ergänzenden Lieferbedingungen der SABO Elektronik GmbH, soweit diese anwendbar sind und nicht im Widerspruch zu den vorliegenden Bedingungen stehen.