Wartungs-, Support- und Dienstleistungsbedingungen

Entwurf zur Freigabe. Nicht für verbindliche Bestellungen oder freigegebene Kundenauslieferungen verwenden. Offene Felder sind vor Verwendung auszufüllen; rechtliche und kaufmännische Prüfung ist erforderlich.

1. Beauftragte Leistungen

Diese Bedingungen gelten nur bei ausdrücklicher Einbeziehung für Wartung, Support, Installation, Beratung oder Schulung. Der Leistungsauftrag benennt Produktversion, Inhalte, Ansprechpartner, Leistungsort oder Fernzugriff, Zeitraum, Vergütung, Reiseaufwand und Mitwirkung. Eine Lizenzbestellung allein enthält keine unbegrenzte Betreuung, Projektleistung oder individuelle Entwicklung.

Es ist anzugeben, ob eine Tätigkeit als Dienstleistung oder ein bestimmter Erfolg als Werkleistung geschuldet wird. Bei einer Werkleistung müssen Ergebnis, prüfbare Abnahmekriterien und Abnahmeverfahren vereinbart sein. Eine pauschale fingierte Abnahme durch Schweigen wird hier nicht vereinbart. Leistungsänderungen einschließlich Auswirkungen auf Preis und Termine bedürfen einer nachvollziehbaren Vereinbarung.

2. Wartung und Sicherheitsaktualisierungen

Der Auftrag legt fest, welche Funktionsupdates, Fehleranalysen und Unterstützungsleistungen enthalten sind. Versionswechsel, Datenmigration, kundenspezifische Erweiterungen und deren erneute Prüfung sind nur bei ausdrücklicher Vereinbarung enthalten. Gesetzliche Mängelrechte sowie verpflichtende Sicherheitsaktualisierungen bleiben unabhängig von freiwilliger Wartung bestehen.

Der produktspezifische Sicherheits-Supportzeitraum ist gesondert festzulegen und darf durch eine Wartungskündigung nicht entgegen gesetzlichen oder verbindlich zugesagten Pflichten verkürzt werden. Zugang zu geschuldeten unentgeltlichen Sicherheitsaktualisierungen wird von kostenpflichtiger Installation, Beratung oder zusätzlichen Funktionen getrennt behandelt.

3. Supportablauf und Leistungszeiten

Der Kunde meldet Fehler mit Version, betroffener Funktion, Zeitpunkt, reproduzierbaren Schritten und möglichst bereinigten Protokollen an den vereinbarten Kanal. Zugangsdaten und unnötige personenbezogene Daten dürfen nicht ungeschützt versandt werden. Priorität und Bearbeitung richten sich nach dem vereinbarten Leistungsumfang. Ohne ausdrückliches Service-Level-Agreement werden keine 24/7-Erreichbarkeit, feste Reaktionszeit, Wiederherstellungsfrist oder Verfügbarkeit zugesagt.

Ein gesonderter Sicherheitsmeldekanal ist keine Zusage eines allgemeinen Kundensupport-SLA. Fernzugriff erfolgt zeitlich und sachlich begrenzt nach Freigabe und mit geeigneten Schutzmaßnahmen. Ist eine Auftragsverarbeitung gegeben, müssen Vereinbarung und konkrete Anlagen vor Zugriff vorliegen.

4. Schulungen und Termine

Schulungsauftrag und Terminbestätigung bestimmen Teilnehmerzahl, Sprache, Format, Inhalte und Voraussetzungen. Aufzeichnungen erfolgen nur nach gesonderter Abstimmung und mit erforderlichen Einwilligungen oder anderen Rechtsgrundlagen. Schulungsunterlagen sind für den vereinbarten Teilnehmerkreis bestimmt; eine Weiterverbreitung oder öffentliche Veröffentlichung ist ohne Recht oder Erlaubnis nicht umfasst.

Umbuchungs-, Absage- und Reisekostenregeln müssen vor Beauftragung konkret angegeben werden. Dieser Entwurf enthält keine pauschalen Stornogebühren. Soweit keine wirksame Sonderregelung vereinbart ist, gelten die gesetzlichen Vorschriften. Laufzeit, Verlängerung und Kündigung eines Wartungsvertrags werden im Auftrag festgelegt; ohne Verlängerungsregel endet ein befristeter Auftrag zum vereinbarten Ende.