

Supportbedingungen für Kunden der GEOBOX AG (Version 2016)

1. Allgemeines

- 1.1 GEOBOX AG entwickelt und vertreibt Software, leistet Support für Software und erbringt Dienstleistungen im Bereich Geographischer Informationssysteme (GIS). Die vorliegenden Supportbedingungen (nachstehend **«Supportbedingungen»**) gelten für sämtliche Supportleistungen, welche die GEOBOX AG (**«GEOBOX»**) für ihre Vertragspartner erbringt (Vertragspartner von GEOBOX nachstehend **«Kunde»**), GEOBOX und der Kunde zusammen nachstehend **«Parteien»**).
- 1.2 Allfällige allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden hiermit wegbedungen, ausser GEOBOX sollte einzelne Bestimmungen unterschriftlich angenommen haben.
- 1.3 Abweichungen von den vorliegenden Supportbedingungen sind nur gültig, wenn diese von den Parteien schriftlich oder per E-Mail vereinbart wurden.
- 1.4 Soweit die vorliegenden Supportbedingungen keine Regelung enthalten, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Kunden der GEOBOX AG (Version 2016). Die Lizenzvereinbarung für GEOBOX Software (EULA) und allfällig anwendbare Lizenzvereinbarungen betreffend die Produkte von Autodesk (EULA) gehen den vorliegenden Supportbedingungen vor.

2. Art und Umfang der Supportleistungen

- 2.1 GEOBOX bietet Support für sämtliche Software-Produkte, die auf dem Dokument **«Produktelebenszyklus»** aufgeführt sind und bei denen der Support gemäss diesem Dokument nicht eingestellt worden ist (nachstehend **«unterstützte Software»**). Die jeweils aktuelle Fassung des Dokuments **«Produktelebenszyklus»** ist auf der Webseite von GEOBOX verfügbar und wird dem Kunden auf Wunsch per E-Mail zugesandt.

- 2.2 Der GEOBOX-Support besteht aus allgemeinen Hilfestellungen und dem Suchen und Beheben von Störungen bei der unterstützten Software, sofern GEOBOX dazu in der Lage ist. GEOBOX schuldet keinen Erfolg.

- 2.3 Supportleistungen sind insbesondere:

- Entgegennahme und Prüfung von Supportanfragen via Telefon, E-Mail oder Web-Formular;
- Unterstützung via Fernzugriff auf dem Informatiksystem des Kunden;
- Weiterleitung von Wünschen und festgestellten Problemen bei nicht selbst hergestellten Software-Produkten an den jeweiligen Hersteller;
- Zustellung von Informationen über Anwendungserfahrungen sowie neuen Methoden und Verfahren für den Einsatz und Betrieb der unterstützten Software;
- periodische Informationen über Neuerungen, Verbesserungen und Bedienung der unterstützten Software;
- Zugriff auf die Wissensdatenbank (Knowledgebase) der Firma GEOBOX.

- 2.4 Keine Supportleistungen sind insbesondere:

- Installationen, Inbetriebnahme und Testen von Software und Softwareupdates;
- Analyse und Optimierung von Datenbanksystemen und Daten;
- Erstellen, Ergänzen und Anpassen von kundenspezifischen konfigurierbaren Bestandteilen (Interlis Import- und Exportkonfigurationen, Formularen, Darstellungen, Berichte usw.);
- Konfigurationen und Anpassungen von kundenspezifischen Schnittstellen;
- Erstellung von Skripten und ähnlichen Arbeiten;

- Schulungen von Produkten oder von umfangreichen Funktionen;
- Wartung der unterstützten Software und Softwareupdates.

3. Inanspruchnahme und Erbringung der Supportleistungen

- 3.1 Jede Mitarbeiterin/jeder Mitarbeiter des Kunden ist berechtigt, Supportleistungen bei GEOBOX für den Kunden zu beanspruchen.
- 3.2 GEOBOX erbringt die Supportleistungen gemäss Ziff. 2 über die üblichen Kommunikationswege, dies während der Bereitschaftszeiten gemäss Ziff. 3.3 und innert der Reaktionszeit gemäss Ziff. 3.4.
- 3.3 Die Bereitschaftszeit dauert von Montag bis Freitag, jeweils von 8:00–12:00 Uhr und von 13:30–17:00 Uhr (ohne Feiertage am Standort von GEOBOX). Vor Feiertagen besteht die Bereitschaftszeit bis 16:00 Uhr. GEOBOX behält sich vor, die Bereitschaftszeit ausserordentlich einzuschränken. Einschränkungen in der Bereitschaftszeit werden frühzeitig bekannt gegeben, z.B. auf der Webseite von GEOBOX. Ausserhalb der Bereitschaftszeit und bei eingeschränkter Bereitschaftszeit besteht kein Anspruch auf Supportleistungen.
- 3.4 Die Reaktionszeit beträgt vier Stunden innerhalb der Bereitschaftszeit gemäss Ziff. 3.3, wobei GEOBOX spätestens am folgenden Arbeitstag reagiert. Innert der Reaktionszeit wird die Supportanfrage bearbeitet, wobei nicht garantiert werden kann, dass allfällige Probleme innert der Reaktionszeit oder zu einem späteren Zeitpunkt gelöst werden können.

4. Abrechnung der Supportleistungen

- 4.1 Die Supportleistungen werden von GEOBOX nach dem effektiven Zeitaufwand abgerechnet (unter Vorbehalt des Supportstunden-Kontingents gemäss Ziff. 5.2 hiernach).
- 4.2 Für jede Supportanfrage des Kunden werden mindestens fünfzehn Minuten in Rechnung gestellt. Dies nach einem GEOBOX internen Fairnessprinzip (kurze Fragen-/Antwortzeiten führen nicht zwingend zu einer vollumfänglichen Supportanfrage), wobei dessen Anwendung stets im Ermessen von GEOBOX liegt.

5. Preise «Regulärer Support»

- 5.1 Als Regulärer Support gelten Supportleistungen von GEOBOX für Software-Produkte gemäss dem Dokument «Produktlebenszyklus», welche darin nicht als Erweiterter Support markiert sind oder sonst wie unter den Erweiterten Support gemäss Ziff. 6.1 hiernach fallen.
- 5.2 Soweit der Kunde Regulären Support gemäss diesen Supportbedingungen in Anspruch nehmen möchte, ist er verpflichtet, einen separat vereinbarten und vor Beginn der Supportperiode fälligen Pauschalbetrag zu bezahlen (Supportgebühr). In diesem Pauschalbetrag ist ein bestimmtes Supportstunden-Kontingent enthalten. Dieses Supportstunden-Kontingent ist innerhalb eines Kalenderjahres zu beziehen und kann nicht auf das Folgejahr übertragen werden. Nicht bezogene Supportstunden verfallen entschädigungslos.
- 5.3 Supportleistungen, die über das Supportstunden-Kontingent hinaus geleistet werden, werden quartalsweise zum vereinbarten Stundenansatz in Rechnung gestellt. Ist kein Stundenansatz vereinbart, gilt der Ansatz gemäss Ziff. 6.2 hiernach.

6. Preise «Erweiterter Support»

- 6.1 Als Erweiterter Support gelten Supportleistungen gemäss diesen Supportbedingungen für die folgenden Produkte:
- Alle Supportleistungen für Produkte, für welche gemäss dem Dokument «Produktlebenszyklus» Erweiterter Support besteht;
 - sämtliche Supporteinsätze ausserhalb der Geschäftsräumlichkeiten von GEOBOX;
 - alle weiteren Supportleistungen mit Ausnahme des Regulären Supports gemäss Ziff. 5.1.
- 6.2 Supportleistungen im Rahmen des Erweiterten Support werden quartalsweise zum vereinbarten Stundenansatz in Rechnung gestellt. Ist kein Stundenansatz vereinbart, beträgt dieser CHF 195.00/Stunde.