

## Wartungs- und Supportbedingungen für Kunden der GEOBOX AG (Version 2021)

---

### 1 Allgemeines

- 1.1 GEOBOX AG entwickelt und vertreibt Software, leistet Wartung und Support für Software und erbringt Dienstleistungen im Bereich Geographischer Informationssysteme (GIS), CAD und Building Information Modeling (BIM). Die vorliegenden Wartungs- und Supportbedingungen (nachstehend «**Bedingungen**») 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 Wartungs- und Supportbedingungen des Kunden werden hiermit wegbedungen, ausser GEOBOX sollte einzelne Bestimmungen unterschriftlich angenommen haben. Auf die vorliegenden Bedingungen sind subsidiär die Allgemeinen Geschäftsbedingungen («**AGB**») sowie die Lizenzvereinbarung (EULA) von GEOBOX anwendbar.
- 1.3 Abweichungen von den vorliegenden Bedingungen sind nur gültig, wenn diese von den Parteien schriftlich oder per E-Mail vereinbart wurden.
- 1.4 GEOBOX Produkte werden als Leistungspakete angeboten, welche sowohl die entsprechenden Lizenzen, als auch die Wartungs- und Supportleistungen von GEOBOX beinhalten, und die vom Kunden für die Dauer eines Jahres gegen Bezahlung der entsprechenden Gebühr bezogen werden können («**Subscription**»). Die Einzelheiten sind auf der jeweiligen, von GEOBOX dafür bestimmten Website («**Website**») ersichtlich. Die für den Kunden verfügbaren GEOBOX Produkte sind dabei in der Tabelle «Wartungsübersicht» auf der Website bzw. im dortigen Kunden-Account aufgeführt. Für die Subscription gelten nebst diesen Bedingungen auch die AGB und die Lizenzvereinbarung (EULA) von GEOBOX.

---

### 2 Anwendungsbereich für Wartungs- und Supportleistungen

- 2.1 GEOBOX bietet Wartung bzw. Support für sämtliche Software-Produkte, die auf dem Dokument «Produktelebenszyklus» aufgeführt sind und die gemäss diesem Dokument mit Wartung bzw. Support markiert sind (nachstehend «**gewartete Software**» bzw. «**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.

---

### 3 Art und Umfang der Wartungsleistungen

- 3.1 Die GEOBOX-Wartung besteht aus Mängelbhebungen, Verbesserungen und Funktionserweiterungen bei der jeweils aktuellen Version der gewarteten Software. GEOBOX schuldet keinen Erfolg und insbesondere keine gänzlich fehlerfreie Software.
- 3.2 Es besteht kein Anspruch auf Wartung von nicht aktuellen Versionen der gewarteten Software.
- 3.3 Der Kunde ist berechtigt, im Rahmen der von ihm in Auftrag gegebenen Wartung aktuelle sowie vorhergehende Versionen der gewarteten Software von der GEOBOX zu installieren und zu nutzen. Dies unter der Voraussetzung, dass er vorgängig die jeweils erforderliche Basis-Lizenz erworben hat.

---

### 4 Art und Umfang der Supportleistungen

- 4.1 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.

4.2 Bei Subscription-Produkten kann der Kunde zwischen der Standard Edition, der Professional Edition und der Enterprise Edition wählen. Der Umfang der Supportleistungen ist je nach gewählter Edition unterschiedlich:

- Standard Edition («Basis Support»):
  - Der Kunde ist einmal monatlich zu einem Expertengespräch mit GEOBOX während max. einer Stunde berechtigt.
  - Der Kunde ist berechtigt, über das Support-Webformular von GEOBOX oder per E-Mail Supportanfragen zu AutoCAD Map 3D und den jeweiligen GEOBOX Produkten (exklusive Datenbanken) zu stellen. Es findet kein Telefonsupport statt. Die Erstreaktion der GEOBOX erfolgt innerhalb von 2 Arbeitstagen. Der Aufwand von GEOBOX pro Supportfall ist auf maximal 30 Minuten beschränkt.
- Professional Edition («Support Plus»):
  - Es gelten die Bestimmungen zur Standard Edition («Basis Support»).
  - Der Kunde ist berechtigt, über das Support-Webformular von GEOBOX, per E-Mail oder per Telefon Supportanfragen zu AutoCAD Map 3D und den jeweiligen GEOBOX Produkten (inklusive Datenbanken) zu stellen. Die GEOBOX Erstreaktion erfolgt innerhalb von 4 Stunden (gerechnet innerhalb der Bereitschaftszeit gemäss Ziff. 4.6).
  - Der Aufwand von GEOBOX pro Supportfall ist nicht beschränkt. Allerdings gilt die «Fair-Use-Policy», wonach sich GEOBOX vorbehält, Supportleistungen, welche 50 Stunden pro Kunde und pro Kalenderjahr übersteigen, nach Aufwand zusätzlich in Rechnung zu stellen.
- Enterprise Edition («Support Plus»):
  - Es gelten die Bestimmungen zur Professional Edition («Support Plus»).

4.3 Ausserhalb von Subscriptions werden Art und Umfang der Supportleistungen zwischen den Parteien gesondert vereinbart.

4.4 Supportleistungen sind insbesondere:

- Entgegennahme und Prüfung von Supportanfragen;
- Unterstützung via Fernzugriff auf dem Informatiksystem des Kunden;
- Weiterleitung von Wünschen und festgestellten Problemen bei nicht selbst

entwickelten Software-Produkten an den jeweiligen Entwickler;

- Zustellung von Informationen über Anwendungsverfahren sowie neue Methoden und Verfahren für Einsatz und Betrieb der unterstützten Software;
- Periodische Informationen über Neuerungen, Verbesserungen und Bedienung der unterstützten Software;
- Zugriff auf die Wissensdatenbank («Knowledgebase») von GEOBOX.

4.5 Keine Supportleistungen sind insbesondere:

- Installationen, Inbetriebnahme und Testen von Software und Softwareupdates;
- Analyse und Optimierung von Datenbanksystemen, Datenbankbackups 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 Skripts und ähnlichen Arbeiten;
- Schulungen von Produkten oder von umfangreichen Funktionen;
- Wartung der unterstützten Software und Softwareupdates.

4.6 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.

---

## 5 Preise der Supportleistungen

5.1 Supportleistungen für Subscription-Produkte sind in der jeweiligen Gebühr für die Subscription inbegriffen (vorbehältlich der «Fair-Use-Policy» gemäss Ziff. 4.2).

5.2 Ausserhalb von Subscriptions werden die Preise zwischen den Parteien gesondert vereinbart.