

## **1 Gegenstand der Bedingungen**

1.1 Gegenstand dieser Bedingungen ist die Wartung und Pflege der überlassenen und in Wartungsscheinen aufgeführten Individual- und Lizenzprogramme und der jeweiligen Dokumentation (Programme) durch GIS Consult GmbH (GIS Consult). Diese Bedingungen gelten unter Ausschluss entgegenstehender Bedingungen des Kunden für die gegenwärtigen und künftigen Geschäftsbeziehungen zwischen GIS Consult und dem Kunden, es sei denn GIS Consult hätte ihnen ausdrücklich schriftlich zugestimmt.

## **2 Fehlerbeseitigung**

2.1 GIS Consult behebt alle Fehler, die die Tauglichkeit der Programme zu dem vertraglich vereinbarten Zweck aufheben, indem sie nach ihrer Wahl den Fehler beseitigt, Ersatz oder eine Umgehungslösung mit gleicher Funktionalität liefert.

2.2 Im Falle des Auftretens von Fehlern steht GIS Consult dem Kunden an Werktagen zwischen 9:00 und 16:00 Uhr für eine unmittelbare Kontaktaufnahme über eine spezielle Hotline, via E-Mail oder Ticketsystem zur Verfügung. Bei Problemen des Kunden mit den Programmen, die im Wege einer telefonischen Beratung nicht umgehend gelöst werden können, wird GIS Consult den Fehler analysieren und Möglichkeiten der Fehlerbeseitigung ausarbeiten. Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich bei GIS Consult.

2.3 Die Fehlerbehebung durch GIS Consult setzt voraus, dass die jeweiligen Lizenzprogramme in einer unterstützten Version installiert sind und die Basissoftware einen unterstützten Release-Stand hat. Ist zu Beginn der Wartung kein entsprechender Versions- bzw. Release-Stand installiert, wird GIS Consult diesen gegen besondere Berechnung liefern. Die Installation obliegt in diesem Fall dem Kunden.

2.4 Bei nachweislich unbegründeten Fehlermeldungen, die beispielsweise auf einen Hardwarefehler oder einen Bedienungsfehler zurückzuführen sind, kann GIS Consult die aufgrund der Fehlermeldung erbrachten Leistungen nach den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen.

2.5 Hat ein GIS Consult gemeldeter Fehler seine Ursache darin, dass die Programme durch den Kunden oder einen Dritten im Auftrag des Kunden bearbeitet oder geändert wurden, ist GIS Consult berechtigt, entstehenden Mehraufwand nach den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung zu stellen. Erkennt GIS Consult, dass ein angezeigter Fehler seine Ursache darin haben könnte, dass die Programme geändert oder bearbeitet worden sind, wird GIS Consult den Kunden darauf unter Angabe des voraussichtlich zur Beseitigung des Fehlers erforderlichen Aufwandes hinweisen.

2.6 Schriftliche Fehlermeldungen werden spätestens am Nachmittag des dem Eingang folgenden Werktages beantwortet. Soweit möglich erfolgt dies zum Zwecke der Beschleunigung via E-Mail bzw. telefonisch.

## **3 Pflegeleistungen**

3.1 GIS Consult stellt dem Kunden neue Versionen oder Releases der Programme zur Verfügung sowie jeweils aktualisierte Fassungen der zu den jeweiligen Programmen gehörenden Dokumentationen. Das Nutzungsrecht des Kunden an den Programmen ist in den jeweiligen Wartungsscheinen festgelegt. Neue Versionen und Releases werden entweder durch den Kunden oder kostenpflichtig durch GIS Consult installiert.

Schulungen im Umgang mit neuen Versionen oder Releases der Programme führt GIS Consult zu den allgemein gültigen Preisen durch.

#### **4 Mitwirkungspflichten des Kunden**

- 4.1 Bei der Beschreibung, Eingrenzung, Feststellung und Meldung von Fehlern muß der Kunde die von GIS Consult erteilten Hinweise befolgen. Um eine möglichst umgehende Fehlerbeseitigung zu gewährleisten, ist der Kunde gehalten, zur Fehlermeldung ein von GIS Consult zur Verfügung gestelltes Formular zu verwenden.
- 4.2 Der Kunde benennt maximal drei Ansprechpartner, die ausreichend kompetent sind, um Fehlermeldungen und Fragen zu präzisieren.
- 4.3 Der Kunde hat GIS Consult im Supportfall Zugang auf betroffene Systeme zu ermöglichen.
- 4.4 Bei der Fehlerbehebung wird der Kunde GIS Consult im Rahmen des Zumutbaren unterstützen.
- 4.5 Durch Verletzung von Mitwirkungspflichten des Kunden bedingten Mehraufwand wird GIS Consult zu den jeweils allgemein gültigen Vergütungssätzen gesondert in Rechnung stellen.

#### **5 Vergütung**

- 5.1 Beträgt die vereinbarte jährliche Vergütung netto mehr als € 10.000 sind 3/12 der Vergütung zuzüglich Umsatzsteuer jeweils zu Beginn eines Quartals im Voraus innerhalb von 30 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen. Bei einer vereinbarten jährlichen Vergütung von bis zu € 10.000 zuzüglich Umsatzsteuer ist diese zu Beginn eines Kalenderjahres bzw. bei Vertragsabschluß im Voraus innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erhalt der Rechnung ohne Abzug zu zahlen. Alternativ hierzu kann der Kunde jedoch auch eine vierteljährliche Zahlungsweise wählen, wobei sich die jährliche Vergütung dann um 5 % erhöht.
- 5.2 GIS Consult behält sich vor, die Wartungsvergütung mit einer Ankündigungsfrist von 4 Monaten zu ändern.

#### **6 Laufzeit, Kündigung**

- 6.1 Die getroffenen Wartungsvereinbarungen werden erstmals mit einer Mindestvertragsdauer auf 12 Monate abgeschlossen. Sie verlängern sich danach auf unbestimmte Zeit und können dann, falls nichts anderes vereinbart wurde, vom Kunden mit einer Frist von drei Monaten, von GIS Consult mit einer Frist von neun Monaten, jeweils zum Quartalsende gekündigt werden.
- 6.2 Ferner hat GIS Consult das Recht, die Vereinbarungen mit einer Frist von drei Monaten zum Quartalsende zu kündigen, wenn es der Kunde auch nach schriftlicher Aufforderung unter Fristsetzung unterlässt, ihm zugesandte neue Versionen oder Releases notwendiger Programme zu installieren, sofern keine andere unterstützte Version installiert ist.
- 6.3 Das Recht der Vertragsparteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- 6.4 Kündigungen müssen schriftlich erfolgen.

## **7 Mängelansprüche, Haftung**

7.1 GIS Consult gewährleistet, dass die von GIS Consult erbrachten Leistungen die in der entsprechenden Benutzerdokumentation oder Leistungsbeschreibung aufgeführten Eigenschaften haben und insoweit mangelfrei sind.

7.2 Mängelansprüche des Kunden bei der Lieferung von Programmen oder Updates/neuen Releases oder bei der Erstellung von Werken verjähren in einem Jahr ab Lieferung bzw. Abnahme. Ist der Kunde ein Verbraucher im Sinn des Bürgerlichen Gesetzbuchs, verjähren Mängelansprüche nach 2 Jahren.

Sonstige Ansprüche des Kunden wegen Verletzung vertraglicher Haupt- oder Nebenpflichten verjähren in einem Jahr nach der Pflichtverletzung.

7.3 Gelingt GIS Consult nach der Verletzung von Vertragspflichten die Nacherfüllung nicht innerhalb einer vom Kunden gesetzten angemessenen Frist, ist GIS Consult berechtigt, den Kunden aufzufordern, sich innerhalb angemessener Frist zu entscheiden, ob er weiter Erfüllung verlangt.

7.4 GIS Consult haftet - gleich aus welchem Rechtsgrund - nur nach folgenden Grundsätzen: GIS Consult haftet unbeschränkt für Vorsatz sowie für Schäden an Leben, Körper, Gesundheit und im Rahmen des Produkthaftungsgesetzes. Die Haftung von GIS Consult bei grober Fahrlässigkeit ist insgesamt beschränkt auf den Betrag von € 500.000. Die Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden ist ausgeschlossen.

## **8 Schlussbestimmungen**

8.1 Änderungen und Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform, auf die nur schriftlich verzichtet werden kann. Soweit derartige Änderungen und Ergänzungen im Zusammenhang mit einem elektronisch anzuschließenden oder abgeschlossenen Vertrag stehen, bei dem die Programme/Lizenzen dem Kunden zum Download zur Verfügung gestellt werden, genügt die elektronische Form.

8.2 Die Rechtsbeziehung zwischen GIS Consult und dem Kunden aus oder im Zusammenhang mit der Geschäftsverbindung unterstehen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluß des UN-Übereinkommens über den internationalen Warenkauf.

8.3 Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Marl.

8.4 Sollten einige oder mehrere Bestimmungen dieser Bedingungen unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, bleibt hiervon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen unberührt. Bei einer nicht AGB-rechtlich bedingten Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit tritt mit Rückwirkung an die Stelle der undurchführbaren oder unwirksamen Bedingung diejenige wirksame Bedingung, die dem von den Parteien Gewollten am nächsten kommt.

Stand 05/2024