



## GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR WARTUNGSVEREINBARUNGEN

### 1 VERTRAGSPARTNER

Die Wartungsvereinbarung wird abgeschlossen zwischen dem Adressaten der Wartungsrechnung und

GEO.GIS IT-Service  
Johannes Mörschell  
Dienstleistungen in der automatischen Datenverarbeitung und Informationstechnik  
Buchkogelstrasse 46  
8072 Fernitz-Mellach

durch Bezahlung der ersten Wartungsrechnung.

### 2 DAUER

Wartungsvereinbarungen werden jeweils für die Dauer eines Jahres abgeschlossen. Kündigt einer der beiden Vertragspartner nicht spätestens 8 Wochen vor Ende der Laufzeit, wird die Vereinbarung um ein weiteres Jahr verlängert.

### 3 LEISTUNGSUMFANG

#### 3.1 Fehlerbeseitigung

Der Kunde hat Anspruch auf Fehlerkorrektur durch das GEO.GIS IT-Service. Dieser Anspruch endet mit dem Tag des Auslaufens der Wartungsvereinbarung.

Als Fehler werden Ereignisse als Folge von entsprechenden Benutzeraktionen bezeichnet, die zum Erreichen der beabsichtigten Ergebnisse notwendig sind und von diesen abweichende Systemreaktionen erbringen, sofern sie nicht durch Systemmeldungen (Hinweise, Warnungen oder Fehlermeldungen) abgefangen werden.

Fehlerhafte Ergebnisse als Folge nicht entsprechender Benutzeraktionen sind nicht Fehler im Sinne dieses Vereinbarungspunktes. Systemabstürze sind in jedem Fall Fehler.

#### 3.2 Neue Programmversionen (Updates)

Der Kunde erhält von GEO.GIS IT-Service nach Fertigstellung jeweils die aktuellste freigegebene Version von GEO.GIS in der erworbenen Version (Gemeinde oder Raumplanung). Da dieses Softwareprodukt auch den Funktionsumfang von GEO.Standard enthält, gilt die Wartungsvereinbarung auch im Fall von Aktualisierungen bei diesem Programmteil

Updates werden im Supportbereich der Homepage von GEO.GIS IT-Service inklusive Update-Dokumentation zum Herunterladen zur Verfügung gestellt.

Installation beim Kunden, Schulung der Anwender im Gebrauch der neuen Programmversion sowie zusätzliche Exemplare der Update-Dokumentation gehören nicht zum Umfang der Wartungsvereinbarung und müssen gesondert bestellt und verrechnet werden.

#### 3.3 Anpassung an neue Versionen der verwendeten kommerziellen Software

Das Softwareprogramm wurde für die Verwendung mit folgender Softwareumgebung erstellt:

Betriebssystem:	Microsoft Windows bis Version 10*
Sonstige kommerzielle Software:	Microsoft Office bis Version 2016*, ESRI MapObjects 2.2*

\* Die genannte Software ist entsprechend geschützt und unterliegt dem Markenschutz.



Der Kunde hat während der Laufzeit der Wartungsvereinbarung Anspruch auf die Anpassung der gelieferten Software an die neuesten Versionen der genannten Software innerhalb von 6 Monaten ab Mitteilung der Softwareumstellung.

### **3.4 Benutzerunterstützung (Support)**

Der Kunde hat Anspruch auf kostenfreie telefonische Unterstützung der Anwender von GEO.GIS. Die Wartung des Betriebssystems und sonstiger kommerzieller Software (z.B. Microsoft-Produkte, IKS, KIM, ...) sind nicht Gegenstand der Wartungsvereinbarung.

Die Benutzerunterstützung kann Montag bis Freitag von 09.00 bis 16.00 Uhr unter der auf der Homepage von GEO.GIS IT-Service (<http://www.geoics.at>) bekanntgegebenen Servicetelefonnummer in Anspruch genommen werden.

## **4 PFLICHTEN DES KUNDEN**

### **4.1 Namhaftmachen eines Verantwortlichen**

Der Kunde verpflichtet sich, zu Beginn der Laufzeit der Vereinbarung eine(n) für die Software, deren Wartung den Vereinbarungsgegenstand bildet, Verantwortliche(n) namhaft zu machen und allfällige Veränderung dessen Person betreffend unverzüglich mitzuteilen.

### **4.2 Abruf von Leistungen**

Der Kunde wird Leistungen aus dieser Vereinbarung durch den (die) namhaft gemachte(n) Verantwortliche(n) unter der bekanntgegebenen Servicetelefonnummer abrufen.

### **4.3 Fehlerdokumentation**

Um einen Fehler beheben zu können, ist es notwendig, ihn nachzuvollziehen. Dazu ist eine Dokumentation des Fehlers und seines Zustandekommens erforderlich. Diese muss schriftlich per Email erfolgen.

### **4.4 Zugang zu den Hard- und Software-Produkten sowie Dokumentationen und Daten**

Der Kunde hat den mit der Durchführung der Wartungsarbeiten betrauten Personen im Bedarfsfall Zugang zu den Hard- und Software-Produkten sowie Dokumentationen und Daten zu gewähren und die unentgeltliche Benutzung der für das Erbringen der Wartungsarbeiten erforderlichen EDV-Anlagen zu gestatten.

### **4.5 Fernwartung**

Die Fernwartung wird durch GEO.GIS IT-Service technisch so vorbereitet, dass sie nur im Einzelfall und mit dem Einverständnis und unter Aufsicht des Kunden erfolgen kann. Hierzu wird ein Verfahren zur Einleitung der Fernwartung (Benachrichtigung, Freischaltung) vereinbart.

Die Zugriffsmöglichkeiten werden auf das für die Durchführung der Wartungsarbeiten erforderliche Maß beschränkt. Dies gilt insbesondere für Systemverwalterprivilegien und den Zugriff auf personenbezogene Daten.

Die Fernwartungsarbeiten werden unter einer separaten, über Identifikations- und Authentisierungsmechanismen (Passwort) geschützten Benutzererkennung durchgeführt. Hierfür ist der Kreis des autorisierten Wartungspersonals festzulegen. Solange Fernwartungszugriffe nicht erforderlich sind, ist die dafür notwendige Benutzererkennung deaktiviert.

Vor Beginn einer Fernwartung ist der Kunde verpflichtet, den mit deren Durchführung betrauten Mitarbeitern etwaige Fehler des zu wartenden Systems anzuzeigen.



Der Wartungsvorgang kann durch den Kunden jederzeit abgebrochen werden. In diesem Fall übernimmt der Kunde die aus der Anwendung anderer Methoden (insbesondere Reisekosten bei Wartung vor Ort) entstehenden Mehrkosten.

Eingriffe in das System des Kunden und der Zugriff auf Kundendaten sind auf das im Einzelfall erforderliche Mindestmaß zu beschränken.

Der Kunde hat zu kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen der Fernwartung durchgeführt werden, insbesondere ob Zugriffe auf personenbezogene Daten erfolgen.

Um in Zweifelsfällen eine Revision zu ermöglichen, sind durch den Kunden allenfalls erforderliche Protokolle, welche die Aktivitäten im Rahmen der Fernwartung (z.B.: Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernwartungszugriffe) dokumentieren, anzufertigen und für die erforderliche Dauer (mindestens ein Jahr) aufzubewahren.

Die Übernahme neuer Programmversionen erfolgt grundsätzlich nicht im Rahmen der Fernwartung. Deren Einsatz erfolgt so erforderlich als Unterstützung im Rahmen der Selbstinstallation durch den Kunden.

GEO.GIS IT-Service und dessen Organe sind zur Beachtung der für den Kunden geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen verpflichtet. Dritten gegenüber dürfen keinerlei Auskünfte über das EDV-System, dessen Zugänge oder dessen Inhalt erteilt werden.

## **5 VON DER WARTUNGSVEREINBARUNG NICHT ERFASST**

Diese Wartungsvereinbarung schließt folgende Leistungen ausdrücklich nicht ein:

### **5.1 Unterstützung vor Ort**

Die Benutzerunterstützung vor Ort beim Kunden ist nicht Gegenstand der Wartungsvereinbarung. Sie kann jedoch gesondert bestellt werden (Inhouse-Schulung oder -Support). Dabei kommt zumindest der gültige Tagessatz für den Einsatz eines qualifizierten Technikers in der jeweils geltenden Höhe zur Verrechnung.

### **5.2 Höhere Gewalt, unsachgemäße Behandlung oder Missbrauch**

Das Beheben von Schäden, die durch höhere Gewalt, unsachgemäße Behandlung oder Missbrauch der Hardware, auf der die gelieferte Software eingerichtet ist, oder der gelieferten Software selbst eingetreten sind, ist nicht Gegenstand der Wartungsvereinbarung.

### **5.3 Schäden durch Einrichtung von Fremdprodukten**

Das Beheben von Schäden, die durch die Einrichtung (Installation) von Fremdsoftware (d.i. nicht unter TP 1.3 aufgelistete Software) hervorgerufen wurde, ist nicht Gegenstand der Wartungsvereinbarung.

### **5.4 Schnittstellen zu anderen Software-Produkten**

Das Erbringen von Leistungen, die den Datenaustausch mit anderen als den Gegenstand dieser Wartungsvereinbarung bildenden oder unter TP 1.3 aufgelisteten Software-Produkten zum Ziel haben, ist nicht Gegenstand dieser Wartungsvereinbarung.

### **5.5 Programmiererweiterungen**

Die Lieferung zum Erwerbszeitpunkt verfügbarer oder während der Laufzeit der Wartungsvereinbarung erstellter weiterer Produkte der Produktpalette von GEO.gis ist nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.

## **6 ZAHLUNGSVERZUG**

Kommt der Kunde mit der Bezahlung des Wartungsentgelts trotz Mahnung in Verzug, so ruhen die aus der Vereinbarung resultierenden Pflichten bis zur restlosen Bezahlung der ausstehenden Beträge. Dieser Umstand enthebt den Kunden jedoch nicht von der vollständigen Zahlungsverpflichtung.



## **7 ÄNDERUNGEN UND ERGÄNZUNGEN**

Änderungen oder Ergänzungen dieser Vereinbarung bedürfen zu ihrer Rechtswirksamkeit der Schriftform. Beide Partner erklären ausdrücklich, dass eine Änderung des Vorbehaltes der Schriftform in formloser Weise, insbesondere durch mündliche Abreden, ausgeschlossen ist.

Dem Abschluss dieser Vereinbarung allenfalls vorangehende mündliche Nebenabreden sind ohne jede Rechtswirksamkeit.

## **8 HAFTUNGSBEGRENZUNG**

### **8.1 Fehler in der unter TP 1.3 aufgelisteten Software**

Die unter TP 1.3 aufgelistete Software ist urheberrechtlich geschützt und ihr Programmcode daher entsprechend gesichert. Eingriffe in diese Programme sind daher weder technisch noch rechtlich möglich. Treten also im Programm dieser Software-Produkte Fehler auf, die das Verhalten deren Wartung den Gegenstand dieser Vereinbarung darstellt, kann deren Behebung innerhalb einer bestimmten Frist natürlich nicht garantiert werden.

### **8.2 Schadenersatzansprüche im Zusammenhang mit Wartungsleistungen**

Haftung für Schäden, die im Zusammenhang mit Wartungsleistungen selbst oder durch den Einsatz von Erfüllungs- oder Verrichtungsgehilfen entstehen, wird lediglich im Falle grob fahrlässigen oder vorsätzlich schädigenden Handelns übernommen.

## **9 SONSTIGE VEREINBARUNGEN, GERICHTSSTAND**

### **9.1 Ö-Norm A 2060**

Die Ö-Norm A 2060 "Vertragsbestimmungen für Leistungen" in der Fassung vom März 2000 ist Bestandteil der gegenständlichen Vereinbarung.

### **9.2 Anfechtung**

Beide Partner verzichten auf die Anfechtung dieser Vereinbarung wegen Verletzung über die Hälfte des wahren Wertes.

### **9.3 Gerichtsstand**

Als ausschließlich zuständiges Gericht wird das für den Firmensitz sachlich zuständige Gericht vereinbart. Es gilt formelles und materielles österreichisches Recht.

### **9.4 Erfüllungsort**

Erfüllungsort aus dieser Vereinbarung ist für beide Partner der Firmensitz von GEO.gis IT-Service.