

## Spezielle Geschäftsbedingungen der Esri Deutschland GmbH (Esri) für Wartungs- und Pflegeleistungen

### 1. Geltung der AGB

Diese Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen von Esri mit Kunden für Wartungs- und Pflegeverträge, auch für alle künftigen Geschäftsbeziehungen, selbst wenn sie nicht nochmals ausdrücklich vereinbart werden.

### 2. Vertragsgegenstand

Der Kunde erhält für die im jeweiligen Einzelvertrag aufgeführten Softwareprodukte Wartungs- und Pflegeleistungen gemäß diesen Bedingungen. Gegenstand der vertraglich vereinbarten Wartung und Pflege ist:

- die Bereitstellung der von Esri Inc. freigegebenen neuesten, verbesserten und weiterentwickelten Versionen der Softwareprodukte und
- der Technische Support für Fragen bezüglich vermeintlicher oder tatsächlicher Fehler der Software.

### 3. Lieferung von neuen Programmversionen

Sobald neue Programmversionen von Esri Inc. freigegeben und veröffentlicht werden, werden diese für den Kunden auf dem Self-Service-Kundenportal „My Esri“ zum Download zur Verfügung gestellt (<https://my.esri.com>).

Bietet Esri dem Kunden neue Versionen an, so hat der Kunde diese zu übernehmen, sobald ihm dies zumutbar ist. Findet die dem Kunden zumutbare Übernahme neuer Versionen nicht statt, so kann Esri die weitere Wartung der veralteten Programmversionen verweigern, falls diese nur noch mit einem unverhältnismäßigen Aufwand möglich wäre.

### 4. Support

Der Technische Support behandelt Fragen zu Installation und Autorisierung und hilft bei vermeintlichen oder tatsächlichen Fehlern von Esri Standardsoftware.

Der Technische Support bezieht sich nur auf nicht modifizierte Esri Standardsoftware und deren kommerziell veröffentlichte Updateversionen auf unterstützten Hardwareplattformen und Betriebssystemen. (siehe produkt- und versionspezifische Systemanforderungen unter <https://support.esri.com/de/>).

Der Leistungsumfang der unterschiedlichen Support-Optionen von Esri ist unter <https://support.esri.com/de/other-resources/supportservices> einsehbar.

### 5. Vertragsdauer und Kündigung

Ein Wartungs- und Pflegevertrag hat eine initiale Laufzeit von einem Jahr. Diese verlängert sich um jeweils ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf von einer Partei gekündigt wird. Davon unberührt bleibt das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund.

### 6. Mitwirkungspflichten des Kunden

Die zügige und erfolgreiche Bearbeitung von Supportanfragen liegt im gemeinsamen Interesse von Kunde und Supportleistendem. Esri ist dafür auf die Mitwirkung des Kunden angewiesen. Vermeintliche oder tatsächliche Fehlfunktionen in der Esri Standardsoftware müssen vom Kunden durch das Zurverfügungstellen entsprechender Informationen nachgewiesen werden.

Erstanfragen sind über das Self-Service-Kundenportal „My Esri“ an den Technischen Support zu richten. Alternativ kann dies per Telefon oder E-Mail erfolgen (Kontaktinformationen siehe <https://www.esri.de/de-de/support/kontakt>).

Im Support Management System von Esri werden alle Schritte der Kundenanfrage unter einer eindeutigen Nummer dokumentiert. Bei bestehenden Anfragen per E-Mail antwortet der Kunde deshalb auf die Nachricht von Esri. Durch die Casenummer im E-Mail-Betreff und einen maschinenlesbaren Code am Ende der E-Mail wird die Antwort dann automatisch zugeordnet.

Der Kunde ist verpflichtet, mit seiner Supportanfrage folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

- Kunden- und Kontaktinformationen: Firmenname, Esri Kundennummer, Name und Vorname, Telefonnummer (Durchwahl) und E-Mailadresse
- Informationen zur Software, Systemumgebung und Hardware: verwendete Esri Software mit Versionsnummer, Betriebssystem und Servicepacks, verwendete Hardware, ggf. Datenbanksystem und Version/Servicepacks
- Problemfallspezifische Informationen: Screenshots von Fehlermeldungen, Einstellungen, etc., ggf. genauer Wortlaut der Fehlermeldung, Beschreibung bisheriger Versuche, das Problem zu lösen sowie bei Entwicklungswerkzeugen ein auf das Wesentliche begrenztes, ablauffähiges Programmbeispiel

### 7. Nicht enthaltene Leistungen

Folgende Leistungen sind insbesondere nicht in den Wartungs- und Pflegeleistungen von Esri enthalten:

- Unterstützung bei der Entwicklung von Softwareerweiterungen mittels Programmierung
- Fragen zur Bedienung der Software
- Fragen zum Geodatenhandling
- Bearbeitung von Fehlern in Datenbeständen des Kunden
- Vor-Ort Unterstützung beim Kunden
- Hilfestellung und Begleitung bei Installation und Updates in „Standard- und Nicht-Standard-Umgebungen“ (z.B. in einer Load-Balance-Umgebung, nicht getestetem Linux System)
- Unterstützung bei der Fehlersuche, wenn Störungen durch Fremdkomponenten verursacht wurden
- Aktualisierungen oder Anpassungen von Hard- und Softwareschnittstellen sowie Applikationen, die nicht von Esri entwickelt wurden

Das Ziel von Esri ist, Fehler in Zusammenarbeit mit dem Softwarehersteller Esri Inc. schnellstmöglich zu beheben. Trotzdem besteht aus diesen Wartungsbedingungen kein Anspruch auf die Behebung von Fehlern.

### 8. Vergütung

Die im jeweiligen Einzelvertrag vereinbarte Vergütung ist mit Abschluss des Vertrages bzw. zu Beginn jeder weiteren Verlängerung nach Eingang einer entsprechenden Rechnung fällig. Esri kann die Vergütung jeweils zum neuen Vertragsjahr erhöhen. Die Erhöhung der Vergütung ist drei Monate im Voraus anzukündigen. Wird die Vergütung um mehr als 3% erhöht, steht dem Kunden ein außerordentliches Kündigungsrecht zum Ablauf des laufenden Vertragsjahres zu. Diese Kündigung hat innerhalb eines Monats nach der Ankündigung in Schriftform zu erfolgen.

### 9. Sonstige Bestimmungen

Esri weist darauf hin, dass Wartung und Pflege nur im Rahmen des Produktlebenszyklus erfolgen. Dieser ist abrufbar unter <https://support.esri.com/de/other-resources/product-life-cycle>.

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Esri.