



Allgemeine Bedingungen der S.E.A. Science & Engineering Applications Datentechnik GmbH für die Pflege von Software bei Software-Subscription („Pflege-AGB-SoSub“)

1	Definitionen für die Pflege-AGB-SoSub (alphabetische Reihenfolge)		zwischen S.E.A. und dem <i>Kunden</i> , durch telefonischen Kontakt, per <i>DFÜ</i> oder auf andere Weise, berechnet innerhalb der <i>Servicezeit</i> .
1.1	<i>Arbeitstag</i> bezeichnet die Kalendertage von Montag bis Freitag mit Ausnahme der im Bundesland Nordrhein-Westfalen geltenden Feiertage, Brauchtumstage sowie der 24.12. und 31.12.	1.20	<i>S.E.A.</i> bezeichnet die S.E.A. Science & Engineering Applications Datentechnik GmbH, Mülheimer Straße 7, 53840 Troisdorf.
1.2	<i>AV</i> bezeichnet eine Vereinbarung der <i>Parteien</i> zur Auftragsverarbeitung (Art. 28 DSGVO).	1.21	<i>Servicezeit</i> bezeichnet den Zeitraum, innerhalb dessen S.E.A. die <i>Pflege</i> -Maßnahmen durchführt und die Möglichkeit zum <i>Download</i> besteht. Ist keine andere Zeit vereinbart, ist <i>Servicezeit</i> die Zeit von 9 bis 17 Uhr an <i>Arbeitstagen</i> .
1.3	<i>Basispflege</i> bezeichnet den ohne besondere Vereinbarung im <i>Pflegeschein</i> geltenden Grundleistungsumfang der <i>Pflege</i> .	1.22	<i>Software</i> bezeichnet die im <i>Pflegeschein</i> benannten, von S.E.A. hergestellten Computerprogramme/Datenbanken (<i>Basisprodukte/Software-Plugins</i>) einschließlich der im <i>Pflegeschein</i> benannten Dokumentation, jeweils in der Standardversion ohne kundenspezifische Anpassungen.
1.4	<i>Basispflegeentgelt</i> bezeichnet das im <i>Pflegeschein</i> ausgewiesene pauschalierte Entgelt für die Erbringung der <i>Basispflege</i> .	1.23	<i>Software-Plugin</i> bezeichnet eine <i>Software</i> -Komponente, die ein <i>Basisprodukt</i> um bestimmte Eigenschaften erweitert. Ein <i>Software-Plugin</i> ist vorbehaltlich besonderer Absprache technisch nicht eigenständig lauffähig und benötigt für das Ablaufen zwingend das <i>Basisprodukt</i> , für das es eine Erweiterung darstellt.
1.5	<i>Basisprodukt</i> bezeichnet ein <i>Software</i> -Produkt (Standardsoftware, nicht individuell für einen <i>Kunden</i> hergestellt), welches der Anwender explizit startet und welches als Applikation lauffähig ist.	1.24	<i>Störung</i> bezeichnet einen Zustand, in dem ein Computerprogramm als Teil der <i>Software</i> bei vertragsgemäßer Nutzung eine in dem <i>Beschaffungsvertrag</i> vereinbarte Funktion nicht erbringt und sich dies auf die Eignung der <i>Software</i> zur vertraglich vereinbarten Verwendung mehr als nur unwesentlich auswirkt. Im Übrigen bezeichnet <i>Störung</i> einen Zustand, in dem ein Computerprogramm als Teil der <i>Software</i> bei vertragsgemäßer Nutzung eine in der Bedienungsanleitung oder der sonst vereinbarten Dokumentation enthaltene Funktion nicht erbringt und sich dies auf die Eignung zur vertraglich vereinbarten Verwendung mehr als nur unwesentlich auswirkt.
1.6	<i>Beschaffungsvertrag</i> bezeichnet den zwischen S.E.A. und dem <i>Kunden</i> abgeschlossenen Vertrag über die Beschaffung der der <i>Pflege</i> unterliegenden <i>Software</i> .	1.25	<i>Subunternehmer</i> bezeichnet einen Dritten, den S.E.A. zur Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen einsetzt.
1.7	<i>DFÜ</i> bezeichnet Datenfernübertragung von <i>Software</i> und sog. Konfigurationen (standardisierte Voreinstellungen für Softwarefunktionalitäten), sowie den datentechnischen Fernzugriff von S.E.A. auf die <i>Software</i> zu Zwecken der <i>Pflege</i> oder der Bearbeitung von <i>Störungen</i> .	1.26	<i>Ticketssystem</i> bezeichnet eine von S.E.A. jeweils betriebene technische Lösung zur Annahme und Nachverfolgung von Anfragen sowie zur Annahme und Nachverfolgung von Meldungen von <i>Störungen</i> .
1.8	<i>Download</i> bezeichnet das Herunterladen eines von S.E.A. (ggf. per Mail als Download-Link) bereit gestellten <i>Programmstandes</i> durch den <i>Kunden</i> von einem Server von S.E.A. auf einen im Herrschaftsbereich des <i>Kunden</i> stehenden Computer.	1.27	<i>Umgehungslösung</i> (ggf. auch „ <i>Workaround</i> “) bezeichnet die Bearbeitung einer <i>Störung</i> in der Form, dass Auswirkungen der <i>Störung</i> so umgangen oder herabgesetzt werden, dass der <i>Kunde</i> mit der betroffenen <i>Software</i> im Regelbetrieb wieder mit den wesentlichen Funktionalitäten arbeiten kann.
1.9	<i>Kunde</i> bezeichnet den gewerblichen <i>Kunden</i> der S.E.A.	1.28	<i>Update</i> bezeichnet eine von S.E.A. veranlasste, funktionelle Erweiterung und/oder technische Weiterentwicklung eines Computerprogramms, das Teil der <i>Software</i> ist, innerhalb derselben <i>Produktgeneration</i> . Ein <i>Update</i> wird bei einer zweistelligen Versionierungsbezeichnung i.d.R. gekennzeichnet durch einen Wechsel der Bezifferung nach dem Punkt (z.B. Wechsel von 1.1 auf 1.2, ggf. auch Minor Release genannt).
1.10	<i>Partei</i> bezeichnet S.E.A. oder den <i>Kunden</i> , <i>Parteien</i> S.E.A. und den <i>Kunden</i> .	1.29	<i>Upgrade</i> bezeichnet eine von S.E.A. veranlasste, erhebliche funktionelle Erweiterung und/oder technische Weiterentwicklung eines Computerprogramms, das Teil der <i>Software</i> ist, innerhalb derselben <i>Produktgeneration</i> . Ein <i>Upgrade</i> weist daher mehr als nur geringfügige zusätzliche Funktionen und/oder nicht nur unerhebliche Änderungen an der Architektur auf. Ein <i>Upgrade</i> wird bei einer zweistelligen Versionierungsbezeichnung i.d.R. gekennzeichnet durch einen Wechsel der Bezifferung vor dem Punkt (z.B. Wechsel von 1.4 auf 2.0, ggf. auch Major Release genannt).
1.11	<i>Pflege</i> bezeichnet die unter dem <i>Pflegevertrag</i> von S.E.A. gemäß den getroffenen Vereinbarungen zu erbringenden Leistungen mit Ausnahme der <i>Weiterentwicklung</i> .	1.30	<i>Vertragsjahr</i> bezeichnet einen Zeitraum von 365 Kalendertagen (in Schaltjahren 366 Kalendertagen), beginnend mit dem Wirksamwerden des <i>Pflegevertrags</i> gemäß dem <i>Pflegeschein</i> .
1.12	<i>Pflege-AGB-SoSub</i> bezeichnet diese Bedingungen.	1.31	<i>Weiterentwicklung</i> bezeichnet die außerhalb der <i>Pflege</i> stehenden Leistungen von S.E.A., die sich mit der von einem <i>Kunden</i> angestoßenen Änderung und/oder Ergänzung bestehender Computerprogramme und deren Dokumentation in Bezug auf <i>Software</i> befassen, die als solche der <i>Pflege</i> unterliegt.
1.13	<i>Pflegeschein</i> bezeichnet das Dokument, in dem die der <i>Pflege</i> unterliegende <i>Software</i> im Einzelnen und abschließend benannt ist, einschließlich der für <i>Pflege</i> dieser <i>Software</i> geltenden Pauschalvergütung und der sonst geltenden fachlichen Bedingungen bzw. Vereinbarungen, ggf. mit der Vereinbarung von Wahlleistungen der <i>Premiumpflege</i> und etwaigen sonstigen Vereinbarungen.		
1.14	<i>Pflegevertrag</i> bezeichnet das Vertragswerk aus <i>Pflegeschein</i> , <i>Pflege-AGB-SoSub</i> und <i>AV</i> , jeweils einschließlich der in diesen Dokumenten etwa in Bezug genommenen weiteren Dokumenten.		
1.15	<i>Preisliste</i> bezeichnet die allgemeine Preisliste der S.E.A. für Lieferungen und Leistungen oder, sofern dort vereinbart, die Preisliste gemäß dem <i>Pflegeschein</i> .		
1.16	<i>Premiumpflege</i> bezeichnet zusammengefasst die Wahlleistungen, die S.E.A. entsprechend einer separaten Vereinbarung im <i>Pflegeschein</i> zusätzlich zu der <i>Basispflege</i> erbringt.		
1.17	<i>Produktgeneration</i> bezeichnet den <i>Programmstand</i> einer <i>Software</i> zur vollständigen Ablösung eines <i>Basisprodukts</i> . Eine neue <i>Produktgeneration</i> ist i.d.R. gekennzeichnet durch eine neue Produktbezeichnung und den Beginn einer neuen zwei- oder dreistelligen Releasezählung.		
1.18	<i>Programmstand</i> bezeichnet (i.S.e. Oberbegriffs) bei einem Computerprogramm, das Teil der <i>Software</i> ist, ein neues <i>Update</i> oder <i>Upgrade</i> oder eine neue <i>Produktgeneration</i> und/oder etwaige kleinere bereit gestellte Programmteile (z.B. Patches zur Beseitigung einer einzelnen <i>Störung</i>).		
1.19	<i>Reaktionszeit</i> bezeichnet den Zeitraum zwischen dem Zugang der Meldung einer <i>Störung</i> bei S.E.A. und der Aufnahme einer Verbindung		

2	Geltungsbereich, Rangfolge der Dokumente, Änderungen der Pflege-AGB		
2.1	Die <i>Pflege-AGB-SoSub</i> gelten zwischen <i>S.E.A.</i> und dem <i>Kunden</i> für die <i>Pflege</i> der im <i>Pflegeschein</i> bezeichneten <i>Software</i> sowie, falls gesondert vereinbart, die <i>Weiterentwicklung</i> von Computerprogrammen.		(1) der <i>Kunde</i> den zur Erbringung der Leistungen jeweils notwendigen, ihm vertraglich auferlegten Mitwirkungspflichten nachgekommen ist bzw. die hierzu geschuldeten Beistellungen erbracht hat;
2.2	Die <i>Pflege-AGB-SoSub</i> spezifizieren die Bedingungen für		(2) die <i>Software</i> vom <i>Kunden</i> in einer Systemumgebung eingesetzt wird, die den Systemvoraussetzungen für die <i>Software</i> entspricht.
	(1) die <i>Pflege</i> -Dienstleistungen, unterteilt in <i>Basispflege</i> und <i>Premiumpflege</i> ,	3.4	Eine über die ausdrücklichen Zusagen im <i>Pflegevertrag</i> hinausgehende Beschaffenheit der Leistungen ist nicht geschuldet.
	(2) die Dienstleistungen für Dokumentation,	3.5	Die Herbeiführung oder Aufrechterhaltung der Interoperabilität der <i>Software</i> mit Hardware und Software des <i>Kunden</i> oder eines Dritten ist keine geschuldete Beschaffenheit der Leistungen, soweit in dem <i>Pflegeschein</i> nicht ausdrücklich kompatible Hardware und Software ausgewiesen ist. Für den <i>Kunden</i> etwa individuell erstellte Schnittstellen zu Software Dritter oder zu beim <i>Kunden</i> bereits betriebener/bestehender Software ist vorbehaltlich einer gesonderten Vereinbarung im <i>Pflegeschein</i> nicht in die <i>Pflege</i> einbezogen.
	(3) sonstige von <i>S.E.A.</i> nach Abstimmung im Einzelfall zu erbringende Dienstleistungen.		
2.3	Alle Vereinbarungen, die zwischen <i>S.E.A.</i> und dem <i>Kunden</i> im Zusammenhang mit der <i>Pflege</i> getroffen werden, sind im <i>Pflegevertrag</i> abschließend niedergelegt.		
2.4	Bestehen zwischen den <i>Parteien</i> mehrere <i>Pflegescheine</i> , sind diese grundsätzlich rechtlich voneinander unabhängig.	3.6	Der <i>Pflege</i> unterliegt innerhalb einer <i>Produktgeneration</i> lediglich das jeweils letzte von <i>S.E.A.</i> bereit gestellte <i>Upgrade</i> der <i>Software</i> . Vorangehende <i>Upgrades</i> werden nicht weiter gepflegt. Für die Bereitstellung des <i>Upgrades</i> kann, je nach <i>Basisprodukt</i> , eine gesonderte Gebühr fällig werden; diese Gebühr wird dem <i>Kunden</i> vor Bereitstellung des <i>Upgrades</i> mitgeteilt. Hinzu tritt ggf. Aufwand durch Datenmigration und ggf. Anpassung, insbesondere von <i>Weiterentwicklungen</i> . Dem <i>Kunden</i> wird zugesagt, dass ein <i>Upgrade</i> ab Bereitstellung mindestens 12 (zwölf) Monate lang <i>gepflegt</i> wird.
2.5	Sofern es sich bei den von <i>S.E.A.</i> unter dem <i>Pflegevertrag</i> gegenüber dem <i>Kunden</i> zu erbringenden Leistungen um eine Auftragsverarbeitung i.S.v. Art. 28 DSGVO handelt, gilt die AV. Die AV geht in Datenschutzfragen allen anderen Vereinbarungen vor.		
2.6	Diese <i>Pflege-AGB-SoSub</i> gelten ausschließlich. Mit Zustandekommen eines <i>Pflegescheins</i> oder einer sonstigen Beauftragung von Leistungen der <i>Pflege</i> bei <i>S.E.A.</i> erkennt der <i>Kunde</i> diese <i>Pflege-AGB-SoSub</i> in der Fassung an, die im Zeitpunkt der jeweiligen Beauftragung besteht. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des <i>Kunden</i> werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als <i>S.E.A.</i> ihrer Geltung ausdrücklich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt auch dann, wenn <i>S.E.A.</i> in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des <i>Kunden</i> die Leistungen vorbehaltlos ausführt. Im Einzelfall getroffene, individuelle Vereinbarungen mit den <i>Kunden</i> , z.B. im <i>Pflegeschein</i> , haben Vorrang vor den <i>Pflege-AGB-SoSub</i> . Für den Inhalt derartiger Vereinbarungen ist ein schriftlicher Vertrag oder die schriftliche Bestätigung durch <i>S.E.A.</i> maßgeblich.	3.7	Neue <i>Produktgenerationen</i> werden nicht ohne gesonderte Vereinbarung Gegenstand des <i>Pflegevertrages</i> . Sofern eine bestehende <i>Produktgeneration</i> durch eine neue <i>Produktgeneration</i> ersetzt wird, hat der <i>Kunde</i> die Möglichkeit, die neue <i>Produktgeneration</i> durch Umlizenzierung der ursprünglich erworbenen <i>Produktgeneration</i> neu zu lizenzieren. Hierzu kann, je nach <i>Basisprodukt</i> , eine gesonderte Gebühr fällig werden. Hinzu tritt ggf. Aufwand durch Datenmigration und ggf. Anpassung, insbesondere von <i>Weiterentwicklungen</i> . Die Softwarepflegebedingungen richten sich nach dem neuen <i>Basisprodukt</i> . Es besteht keine Pflicht von <i>S.E.A.</i> eine frühere <i>Produktgeneration</i> weiter zu pflegen. Einzelheiten ergeben sich aus dem zugehörigen Beschaffungsvertrag. Dem <i>Kunden</i> wird zugesagt, dass jede <i>Produktgeneration</i> ab Bereitstellung mindestens 24 (vierundzwanzig) Monate lang <i>gepflegt</i> wird.
2.7	Etwaige Hinweise in diesen <i>Pflege-AGB-SoSub</i> auf die Geltung gesetzlicher Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung gelten daher die gesetzlichen Vorschriften, soweit sie in diesen <i>Pflege-AGB-SoSub</i> nicht unmittelbar abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.		
2.8	<i>S.E.A.</i> behält sich vor, während eines laufenden <i>Pflegevertrages</i> Änderungen an den <i>Pflege-AGB-SoSub</i> vorzunehmen. Solche Änderungen werden nur wirksam, wenn (i) der <i>Kunde</i> der Änderung nicht innerhalb von einem (1) Monat nach Zugang einer schriftlichen Änderungsmitteilung widerspricht und (ii) <i>S.E.A.</i> den <i>Kunden</i> in der Änderungsmitteilung über das Widerspruchsrecht und die Frist hingewiesen hat. Widerspricht der <i>Kunde</i> der Änderung, gelten die laufenden <i>Pflege-AGB-SoSub</i> ohne die Änderungen weiter. Von diesem Änderungsvorbehalt während einer laufenden Leistungsbeziehung ausgenommen sind solche Änderungen, die sich auf eine wesentliche Vertragspflicht von <i>S.E.A.</i> oder des <i>Kunden</i> bezieht. <i>S.E.A.</i> hat bei Widerspruch des <i>Kunden</i> das Recht zur Sonderkündigung des <i>Pflegevertrages</i> mit einer Frist von zwei Monaten zum Kalendermonatsende.	4	Allgemeine Beschreibung des Leistungsumfanges für <i>Basispflege</i> und <i>Premiumpflege</i>
2.9	Vereinbarungen über mögliche <i>Weiterentwicklungen</i> sind nicht Bestandteil der <i>Pflege</i> und werden gesondert getroffen, i.d.R. durch Annahme eines von <i>S.E.A.</i> unterbreiteten Angebots.	4.1	Ohne gesonderte Vereinbarung im <i>Pflegeschein</i> und gegen Zahlung des vereinbarten <i>Basispflegeentgelts</i> erbringt <i>S.E.A.</i> folgende Leistungen zur <i>Basispflege</i> (gemäß Beschreibung in den weiteren Teilen dieser <i>Pflege-AGB-SoSub</i>):
			(1) Annahme von Meldungen von <i>Störungen</i> über in ein <i>Ticketssystem</i> einfließende E-Mails des <i>Kunden</i> (ohne Zugang des <i>Kunden</i> zum <i>Ticketssystem</i> selbst) und nicht-individualisierte Bearbeitung von <i>Störungen</i> während der <i>Servicezeit</i> in Form der allgemeinen Bereitstellung von <i>Programmständen</i> bzw. <i>Umgebungslösungen</i> zum <i>Download</i> ,
			(2) Bereitstellung von <i>Updates</i> (zum <i>Download</i>), ggf. auch zur Bearbeitung von <i>Störungen</i> ,
			(3) Produkt- und Anwendungssupport in Form eines Kontingents von zehn Tickets in Form von Anrufen je in <i>Pflege</i> befindlichem <i>Basisprodukt</i> (nicht: <i>Software-Plugins</i> oder andere Erweiterungen) je <i>Vertragsjahr</i> ,
			(4) Anpassung der <i>Software</i> an zwingende gesetzliche Änderungen mit jeweils angemessener Vorlauf-/Umsetzungsfrist und Bereitstellung entsprechender <i>Programmstände</i> zum <i>Download</i> (nur für mit Wirkung für Deutschland geltenden Bundesrecht),
			(5) Gewährung des Zugriffs (ausschließlich elektronischer Fernzugriff) auf Dokumentationsmaterial,
			(6) Bereitstellung allgemeiner Informationen an den <i>Kunden</i> zu der <i>Software</i> und deren Handhabung zum <i>Download</i> .
3	Allgemeine Regelungen Voraussetzungen und Umfang der <i>Pflege</i>		
3.1	Andere Computerprogramme, Software oder Datenbanken als im anwendbaren <i>Pflegeschein</i> ausdrücklich benannte <i>Software</i> ist nicht Gegenstand der <i>Pflege</i> . Insbesondere ist Software von anderen Herstellern als <i>S.E.A.</i> , auch wenn sie von <i>S.E.A.</i> über den <i>Beschaffungsvertrag</i> mit bereitgestellt wurde, oder beim <i>Kunden</i> bereits betriebener/bestehende Software nicht in die <i>Pflege</i> einbezogen.	4.2	Nach Maßgabe der jeweiligen Vereinbarung im <i>Pflegeschein</i> und gegen weitere Vergütung gemäß dem <i>Pflegeschein</i> erbringt <i>S.E.A.</i>
3.2	Die von <i>S.E.A.</i> geschuldeten Leistungen werden vorbehaltlich abweichender Vereinbarung nach dem im jeweiligen Zeitpunkt der Erbringung geltenden erprobten (d.h. in der Praxis eingeführten) Stand der Technik erbracht.		
3.3	Die Leistungen werden von <i>S.E.A.</i> dem <i>Kunden</i> gegenüber mit der Maßgabe geschuldet, dass		

	<u>zusätzlich</u> zu der <i>Basispflege</i> folgende Leistungen der <i>Premiumpflege</i> (gemäß Beschreibung in den weiteren Teilen dieser <i>Pflege-AGB-SoSub</i>):		
	(1) Portalzugang zum <i>Ticketsystem</i> für die Meldung und die Nachverfolgung der Bearbeitung von <i>Störungen</i> , d.h. Abrufbarkeit von Informationen aus dem <i>Ticketsystem</i> gemäß dem bereitgestellten Leistungsumfang,		(3) Klasse C: Eine <i>Störung</i> , die nur zu keiner Beeinträchtigung von Arbeitsabläufen führt und die durch geeignete Maßnahmen oder Arbeitsweisen umgangen werden.
	(2) Rückrufservice bei der Annahme und Bearbeitung eines Tickets,		(4) Klasse D: Das gemeldete Phänomen ist keine <i>Störung</i> i.S.d. <i>Pflege-AGB-SoSub</i> .
	(3) Kontingent von individuell zu bearbeitenden gemeldeten <i>Störungen</i> außerhalb der Zurverfügungstellung von <i>Updates</i> und <i>Workarounds</i> nach Ziff. 4.1 (1) und (2) in Form der Eröffnung von bis zu zwanzig individuellen Tickets je <i>Vertragsjahr</i> ,	5.6	Eine <i>Störung</i> , die im Rahmen der <i>Pflege</i> zu behandeln ist, liegt insbesondere dann nicht vor, wenn
	(4) Produkt- und Anwendungssupport in Form eines über das Kontingent nach Ziff. 4.1 (3) hinaus gehenden, weiteren Kontingents von zehn Tickets in Form von Anrufen je in <i>Pflege</i> befindlichem <i>Basisprodukt</i> (nicht: <i>Software-Plugins</i> oder andere Erweiterungen) je <i>Vertragsjahr</i> .		(1) das Problem durch unsachgemäße Behandlung der <i>Software</i> durch den <i>Kunden</i> oder durch Dritte hervorgerufen wurde,
			(2) eine <i>Störung</i> nach Ziff. 5.1 Satz 2 vorliegt,
			(3) ein Phänomen geltend gemacht oder eine Funktionalität beansprucht wird, das/die außerhalb des vereinbarten Funktionsumfangs der <i>Software</i> liegt,
			(4) die Ursache eines Problems nicht in der <i>Software</i> liegt, sondern durch sonstige Ursachen hervorgerufen wird, die nicht in der <i>Software</i> liegen.
			S.E.A. ist zur Bearbeitung solcher Probleme nicht verpflichtet.
4.3	Soweit in Ziff. 4.1 oder 4.2 für den Produkt- bzw. Anwendungssupport und für die individuelle Bearbeitung von <i>Störungen</i> auf ein Ticket verwiesen wird, gilt Folgendes: Mit jedem Anruf und mit jedem jeweiligem Beginn von 15 Minuten Telefonat ist ein Ticket verbraucht. Beispiel: Ein Anruf, der zwischen 16 und 30 Minuten dauert, verbraucht damit zwei Tickets. Zwei Anrufe von jeweils fünf Minuten Dauer verbrauchen ebenfalls zwei Tickets. In einem <i>Vertragsjahr</i> nicht verbrauchte Tickets verfallen mit dem Ablauf des <i>Vertragsjahres</i> .	5.7	Der Aufwand, insbesondere für Analyse und Bearbeitung eines gemeldeten Problems, der aufseiten S.E.A. dadurch entsteht, dass der <i>Kunde</i> ein Problem meldet, das gem. den <i>Pflege-AGB-SoSub</i> nicht als <i>Störung</i> zu bearbeiten sind, sondern z.B. unter Ziff. 5.6 fällt, ist vom <i>Kunden</i> gemäß der <i>Preisliste</i> im tatsächlich angefallenen Umfang zu vergüten. Stellt sich im Rahmen der Analyse heraus, dass die Meldung des <i>Kunden</i> mit hoher Wahrscheinlichkeit keine unter den <i>Pflege-AGB-SoSub</i> zu bearbeitende <i>Störung</i> enthält, wird S.E.A. dem <i>Kunden</i> möglichst frühzeitig über diesen Umstand und die bisher aufgelaufenen Kosten der Analyse informieren.
4.4	Für die Bereitstellung von <i>Upgrades</i> und <i>Produktgenerationen</i> wird auf Ziff. 3.6, 3.7 und 6 verwiesen. Für weitere Leistungen (insbes. <i>Weiterentwicklungen</i>) und für sonstige Leistungen wird auf Ziff. 9 und 10 verwiesen.	5.8	S.E.A. ist im Rahmen der <i>Premiumpflege</i> bei <i>Störungen</i> verpflichtet, eine im <i>Pflegeschein</i> vereinbarte <i>Reaktionszeit</i> einzuhalten; ist eine <i>Reaktionszeit</i> nicht vereinbart, meldet sich S.E.A. in der Regel innerhalb von fünf (5) <i>Arbeitstagen</i> nach Zugang der Meldung der <i>Störung</i> beim <i>Kunden</i> zurück.
5	Störungen		
5.1	Die Leistungen des Störungsmanagements, d.h. Analyse und Bearbeitung der <i>Störung</i> , werden erbracht für <i>Störungen</i> , die nach dem Beginn der Laufzeit des <i>Pflegevertrages</i> erstmals oder erneut auftreten, d.h. Auswirkungen zeigen, und von dem <i>Kunden</i> an S.E.A. gemeldet werden. Nicht dem Störungsmanagement unterfallen daher <i>Störungen</i> , die bei Beginn der Laufzeit des <i>Pflegevertrages</i> bereits aufgetreten sind; hiervon ausgenommen sind Mängel gemäß dem Mängelbegriff des <i>Beschaffungsvertrages</i> , sofern im Zeitpunkt des Zustandekommens des <i>Pflegevertrages</i> die Mangelhaftungsfrist des <i>Beschaffungsvertrages</i> noch nicht abgelaufen ist.	5.9	Im Rahmen der Abwicklung des Störungsmanagements wird S.E.A. auf das <i>Ticketsystem</i> zurückgreifen, in dem S.E.A. insbesondere die Störungsmeldung sowie die von ihr zur Störungsbearbeitung ergriffenen Maßnahmen dokumentiert und das dem <i>Kunden</i> bei Vereinbarung von <i>Premiumpflege</i> eine Kenntnisnahme des jeweils aktuellen Stands des Störungsmanagements ermöglicht.
5.2	Der <i>Kunde</i> meldet eine <i>Störung</i> ausschließlich über das von S.E.A. jeweils bereit gestellte <i>Ticketsystem</i> (<i>Basispflege</i> : Übermittlung einer E-Mail, die vonseiten S.E.A. in das <i>Ticketsystem</i> eingestellt wird, <i>Premiumpflege</i> : unmittelbares Einstellen des Tickets über das Portal des <i>Ticketsystems</i> durch den <i>Kunden</i>).	5.10	Eine Behebung von <i>Störungen</i> im Sinne eines Erfolges wird von S.E.A. vorbehaltlich ausdrücklich abweichender Vereinbarung nicht geschuldet. Eine Verpflichtung von S.E.A., eine im Rahmen des Störungsmanagements zu bearbeitende <i>Störung</i> innerhalb eines bestimmten Zeitraums gemäß der analysierten Störungsklasse zu beheben, besteht nur bei <i>Premiumpflege</i> und einer besonderen Vereinbarung im <i>Pflegeschein</i> . Beheben ist eine <i>Störung</i> , wenn die gestörte Funktionalität – auch durch eine <i>Umgehungslösung</i> – wieder zur Verfügung steht.
5.3	Jede Meldung einer <i>Störung</i> (Störungsmeldung) muss eine möglichst qualifizierte Beschreibung der <i>Störung</i> enthalten, die es einem fachkundigen Beschäftigten von S.E.A., möglichst ohne Rücksprache mit dem <i>Kunden</i> , ermöglicht, die Beschreibung des geschilderten Problems vollständig nachzuvollziehen; hierbei hat der <i>Kunde</i> alle ihm zur Verfügung stehenden Informationen über das Problem sowie seine Auswirkungen und mögliche Ursachen, einschließlich der Systemumgebung, in der die gestörte <i>Software</i> zum Zeitpunkt des Auftretens der <i>Störung</i> betrieben wird, zu übermitteln.	5.11	Die Art und Weise der Maßnahmen zur Störungsbearbeitung stehen im billigen Ermessen (§ 315 BGB) von S.E.A. S.E.A. ist insbesondere berechtigt, eine <i>Umgehungslösung</i> einzusetzen. Bei <i>Basispflege</i> erfolgt die Bearbeitung i.d.R. durch Bereitstellung von <i>Programmständen/Umgehungslösungen</i> zum <i>Download</i> , bei entsprechender Vereinbarung im Rahmen von <i>Premiumpflege</i> auch auf andere Weise. S.E.A. wird die Störungsbearbeitung jedoch auch dann grundsätzlich per <i>DFÜ</i> durchführen.
5.4	Die Leistungen des Störungsmanagements beziehen sich auf <i>Software</i> , die technisch an dem im <i>Pflegeschein</i> vereinbarten Einsatzort betrieben wird, wenn dort nichts vereinbart ist, am Sitz des Kunden in Deutschland.		Bietet S.E.A. dem <i>Kunden</i> zur Bearbeitung einer <i>Störung</i> einen neuen <i>Programmstand</i> zum <i>Download</i> , so hat der <i>Kunde</i> diesen in den Betrieb zu übernehmen, sofern die Übernahme für ihn nicht unzumutbar ist, und, soweit hierzu Installationsanweisungen bereit gestellt wurden, gemäß den Installationsanweisungen von S.E.A. zu installieren.
5.5	Im Rahmen des Störungsmanagements teilt S.E.A. jedes von dem <i>Kunden</i> als <i>Störung</i> gemeldete Phänomen in die folgenden Klassen ein, wobei die Zuordnung einer <i>Störung</i> zu einer Störungsklasse durch S.E.A. nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) erfolgt:		Die Bearbeitung einer <i>Störung</i> kann darüber hinaus auch in der Form von Handlungsanweisungen gegenüber dem <i>Kunden</i> erfolgen. Der <i>Kunde</i> hat derartige Handlungsanweisungen zu befolgen, sofern die Befolgung für ihn nicht unzumutbar ist.
	(1) Klasse A: Eine <i>Störung</i> , die zu einem vollständigen Stillstand der <i>Software</i> führt und der ein Weiterarbeiten bei wichtigen Arbeitsabläufen unmöglich macht. Die <i>Störung</i> kann auch nicht über eine <i>Umgehungslösung</i> umgangen werden.	5.12	Arbeiten am Einsatzort der <i>Software</i> sind im Rahmen der <i>Pflege</i> nicht geschuldet.
	(2) Klasse B: Eine <i>Störung</i> , die zu einer nicht nur unwesentlichen Fehlfunktion der <i>Software</i> führt, aber durch geeignete Maßnahmen oder Arbeitsweisen umgangen werden kann.	5.13	Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer <i>Störungen</i> ist S.E.A. berechtigt diese nach billigem Ermessen (§ 315 BGB) zu priorisieren.
			Eine über ein vereinbartes Zeitkontingent oder Kontingent an Tickets mengenmäßig hinausgehende Inanspruchnahme von S.E.A. für das Störungsmanagement erfolgt im Rahmen der jeweiligen Verfügbarkeit

	und ist nach den jeweils gültigen Sätzen der <i>Preisliste</i> nach Aufwand zu vergüten.	7	Unterstützungsleistungen in Form von Produkt-/Anwendungssupport
6	Bereitstellung neuer Programmstände (Updates/Upgrades/Produktgeneration)	7.1	S.E.A. stellt während der <i>Servicezeit</i> die Möglichkeit zur Inanspruchnahme einer telefonischen Kurzberatung für Produkt-/Anwendungssupport zur Verfügung. Dieser Service erfasst die Aufnahme, Bearbeitung und ggf. Lösung der Anfrage. Der Support ist unter der im <i>Pflege-schein</i> angegebenen Telefonnummer erreichbar. Ziel dieses telefonischen Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, einzelne Anwendungsfälle sachgerecht durchführen zu können sowie Probleme selbst zu beheben oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte. Die Beratung kann daher nur von entsprechend qualifizierten und im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden
6.1	Die Bereitstellung von <i>Updates</i> , <i>Upgrades</i> und neuen <i>Produktgenerationen</i> erfolgt zum <i>Download</i> über die S.E.A. Downloadportale/Website oder über den Updatemechanismus der <i>Software</i> . Ggf. kann alternativ auch ein Downloadlink auf eine neue Version per Mail zugesendet werden.	7.2	Eine über das jeweils vereinbarte Kontingent hinausgehende Inanspruchnahme des Supports ist nach Verfügbarkeit möglich und nach den jeweils gültigen Sätzen der <i>Preisliste</i> zu vergüten. Die Abrechnung des über das Kontingent hinausgehenden Inanspruchnahme erfolgt in Einheiten von jeweils angefangenen fünfzehn (15) Minuten.
6.2	Der <i>Kunde</i> hat für die der <i>Pflege</i> unterliegende <i>Software</i> von S.E.A. Anspruch auf die Zurverfügungstellung von <i>Updates</i> , sobald S.E.A. solche <i>Updates</i> allgemein für den Markt freigibt. Die technische Art und Weise der Zurverfügungstellung bestimmt S.E.A. nach billigem Ermessen (§ 315 BGB). Die Zurverfügungstellung von <i>Updates</i> ist mit der Zahlung des <i>Basispflegeentgelte</i> abgegolten.	8	Dokumentation zu Programmständen
6.3	Die Bereitstellung von <i>Upgrades</i> und neuen <i>Produktgenerationen</i> erfolgt nicht innerhalb der <i>Basispflege</i> . Inwiefern <i>Upgrades</i> innerhalb der <i>Premiumpflege</i> ohne gesonderte Vergütung bereitgestellt werden, ergibt sich aus der Mitteilung von S.E.A. anlässlich der Bereitstellung des <i>Upgrades</i> nach billigem Ermessen (§ 315 BGB). Je umfangreicher das <i>Upgrade</i> ist, desto wahrscheinlicher ist eine zusätzliche Upgrade-Gebühr (vgl. Ziff. 3.6).	8.1	Bei Lieferung eines <i>Programmstandes</i> auf Grundlage des <i>Pflegevertrages</i> oder, soweit sich im Zuge der Bearbeitung einer <i>Störung</i> Funktionalitäten an der <i>Software</i> ändern, wird der <i>Kunde</i> eine entsprechende Ergänzung/Aktualisierung der bestehenden Benutzerdokumentation der <i>Software</i> erhalten, sofern sich im Verhältnis zur jeweils vorher geltenden Benutzerdokumentation mehr als nur unwesentliche Änderungen/Ergänzungen ergeben haben.
6.4	Die Installation neuer <i>Programmstände</i> nimmt der <i>Kunde</i> selbst vor. S.E.A. unterstützt den <i>Kunden</i> auf Wunsch gegen gesonderte Zahlung des entstehenden Aufwands bei der Installation sowie bei den im Zuge der Installation etwa vorzunehmenden Tätigkeiten.	8.2	Die Ergänzung/Aktualisierung erfolgt nach Wahl von S.E.A. in Papierform oder elektronischer Form.
6.5	Der <i>Kunde</i> wird hiermit darauf aufmerksam gemacht, dass ggf. vor der Inbetriebnahme neuer <i>Programmstände</i> Anpassungen an etwa für den <i>Kunden</i> individualisierten Teilen früherer <i>Programmstände</i> oder von sonst bei dem <i>Kunden</i> vorhandener und in Betrieb befindlicher, von S.E.A. erstellter/erstellten bzw. gelieferter/gelieferten <i>Software</i> bzw. Computerprogrammen erforderlich werden können. Derartige Anpassungen kann S.E.A. auf Wunsch des <i>Kunden</i> gegen gesonderte Zahlung des anfallenden Aufwands übernehmen.	9	Weitere Dienstleistungen im Umfeld der Pflege, insbesondere für Weiterentwicklungen
6.6	Der <i>Kunde</i> ist verpflichtet, das jeweils letzte angebotene neue <i>Update</i> und nicht mit einer zusätzlichen Gebühr verbundene <i>Upgrade</i> zu übernehmen, wenn (i) dieses neue <i>Update/Upgrade</i> die Funktionalitäten des beim <i>Kunden</i> in Benutzung befindlichen <i>Programmstandes</i> enthält (ii) dem <i>Kunden</i> die Übernahme nicht unzumutbar ist. Übernimmt der <i>Kunde</i> das neue <i>Update/Upgrade</i> nicht, ist der bei S.E.A. aus der <i>Pflege</i> eines solchermaßen veralteten <i>Updates/Upgrades</i> entstehende zusätzliche Aufwand gesondert zu vergüten.	9.1	S.E.A. bietet, begrenzt auf die jeweils vorhandenen Kapazitäten und ausschließlich auf der Basis einer von den <i>Parteien</i> gesondert zu treffenden schriftlichen Vereinbarung zu erbringen, außerhalb der <i>Pflege</i> die Leistungen Beratung, Angebotserstellung, Konzeptionierung, <i>Weiterentwicklung</i> , Datenmigration, Installation und Konfiguration im Zusammenhang mit der der <i>Pflege</i> unterliegenden <i>Software</i> als Dienstleistung an.
6.7	Für die Bereitstellung der für neue <i>Programmstände</i> notwendigen Systemumgebung, d.h. für nicht von S.E.A. gelieferte Geräte und/oder Computerprogramme, sowie für etwaige Anpassungen gemäß Ziff. 6.5 einschließlich der Hardware ist der <i>Kunde</i> selbst verantwortlich.	9.2	Im Zusammenhang mit einer von dem <i>Kunden</i> beabsichtigten <i>Weiterentwicklung</i> wird vonseiten S.E.A., nachdem alle Anforderungen des <i>Kunden</i> bekannt sind, geprüft, ob und inwiefern die Erweiterungen aus Sicht von S.E.A. auch für andere <i>Kunden</i> von S.E.A. von Interesse sein können. Ist dies der Fall, bietet S.E.A. die <i>Weiterentwicklung</i> ggf. zur Übernahme in den Standard der <i>Software</i> an. <i>Weiterentwicklungen</i> , die nicht in den Standard der <i>Software</i> übergehen sollen, werden bei entsprechender Vereinbarung ausschließlich für einen einzelnen <i>Kunden</i> durchgeführt (Individualentwicklung) durchgeführt werden. <i>Weiterentwicklungen</i> , die in den Standard übergehen, werden im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten Prioritär bearbeitet.
6.8	Unter einem <i>Pflegevertrag</i> gelieferte <i>Updates</i> und nicht mit einer zusätzlichen Gebühr verbundene <i>Upgrades</i> werden nach ihrer Auslieferung <i>Software</i> i.S.v. Ziff. 1.22 und unterliegen dem betreffenden <i>Pflegevertrag</i> . Treffen die <i>Parteien</i> keine gesonderte Vereinbarung, ändern sich die Bedingungen für die <i>Pflege</i> nicht. Ob und zu welchen Bedingungen von dem <i>Kunden</i> erworbene <i>Produktgenerationen Software</i> i.S.v. Ziff. 1.22 unter einem <i>Pflegevertrag</i> werden, vereinbaren die <i>Parteien</i> im diese <i>Produktgeneration</i> betreffenden Beschaffungsvertrag.	9.3	Die Vergütung der Leistungen nach Ziff. 9 erfolgt nach Aufwand (Time & Material).
6.9	S.E.A. ist im Rahmen der <i>Basispflege</i> zu einer Anpassung der <i>Software</i> an sich ändernde zwingende rechtliche Rahmenbedingungen (Gesetze und Rechtsverordnungen) nur mit Wirkung für das Bundesrecht der Bundesrepublik Deutschland bzw. der im gesamten Bundesgebiet einheitlich geltenden zwingenden Rechtsvorschriften verpflichtet. Dies erfolgt durch Bereitstellung neuer <i>Programmstände</i> zum <i>Download</i> . Die Bereitstellung erfolgt jeweils innerhalb einer angemessenen Übergangsfrist; ob dies stets der im Gesetz- oder Verordnungsverfahren vorgegebenen Umsetzungsfrist entspricht, hängt von dem erforderlichen Umfang an Änderungen ab und von der Kurzfristigkeit, mit der der Gesetz- und Verordnungsgeber die neuen bzw. geänderten Normen erlässt.	9.4	S.E.A. hat im Verhältnis zum <i>Kunden</i> alle Rechte, insbesondere alle Urheberrechte, an den im Rahmen von <i>Weiterentwicklungen</i> bearbeiteten bzw. entwickelten Computerprogrammen und Dokumentationen. Über die dem <i>Kunden</i> eingeräumten Rechte wird im Zusammenhang mit der Beauftragung eine gesonderte Vereinbarung getroffen. Ist keine Vereinbarung getroffen, gilt Ziff. 15.
		9.5	Computerprogramme, die im Rahmen von <i>Weiterentwicklungen</i> entstehen und in den Standard der <i>Software</i> übergehen, werden vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung der <i>Parteien Software</i> i.S.v. Ziff. 1.22 und unterliegen ab Übermittlung an den <i>Kunden</i> der <i>Pflege</i> .
		9.6	S.E.A. weist den <i>Kunden</i> darauf hin, dass im Rahmen von <i>Weiterentwicklungen</i> vorgenommene Änderungen/Erweiterungen bestehender <i>Software</i> zu einer Erhöhung des <i>Basispflegeentgelts</i> führen, da sich mit diesen der Pflegeaufwand erhöht. Das neue <i>Basispflegeentgelt</i> beträgt, sofern nicht anders vereinbart, für das erste Laufzeitjahr nach Übermittlung des <i>weiterentwickelten</i> Computerprogramms an den <i>Kunden</i> zehn Prozent (10%) des tatsächlichen Erstellungsaufwandes

	gemäß dem <i>Weiterentwicklungsprojekt</i> , für den Zeitraum danach jährlich zwanzig Prozent (20%) des tatsächlichen Erstellungsaufwandes. Tatsächlicher Erstellungsaufwand ist dabei der reale Gesamtaufwand einschließlich der etwaigen Beistellung von Drittprogrammen oder Aufwendungen Dritter.		vorgefundene Problem in dem ihm zugänglichen Informationsmaterial der auf der Webseite von <i>S.E.A.</i> bzw. in einem Informationsportal vorhanden ist;
		(4)	auftretende <i>Störungen</i> an das <i>Ticketsystem</i> zu melden (bei Ausfall des <i>Ticketsystems</i> per E-Mail an die im <i>Pflegeschein</i> bezeichnete E-Mail-Adresse);
10	Sonstige Leistungen	(5)	einen von <i>S.E.A.</i> erhaltenen <i>Programmstand</i> nach näheren Installationshinweisen von <i>S.E.A.</i> einzuspielen bzw. zu installieren, sofern nicht die Leistung der Installation durch <i>S.E.A.</i> gesondert vereinbart wurde;
10.1	<i>S.E.A.</i> erbringt neben <i>Basis- und Premiumpflege</i> sowie den weiteren Dienstleistungen nach Ziff. 9, begrenzt auf die jeweils vorhandenen Kapazitäten, die in ihrem jeweiligen Leistungsspektrum liegenden sonstigen Leistungen für die <i>Software</i> gegen gesonderte Vereinbarung und Vergütung nach Aufwand an. Die Vergütung dieser zusätzlichen Leistungen bestimmt sich nach der im Zeitpunkt der Vornahme der Leistung gültigen <i>Preisliste</i> .	(6)	die von <i>S.E.A.</i> übermittelten Vorschläge und Handlungsanweisungen zur Störungsbearbeitung einzuhalten;
10.2	Gesonderte Leistungen in diesem Sinne sind insbesondere	(7)	eine an der Gefahr des möglichen Ausfalls von <i>Software</i> und der Bedeutung der Daten orientierte, mindestens kalendertägliche Datensicherung auf eigene Kosten durchzuführen und alle im Zusammenhang mit der <i>Software</i> verwendeten oder erzielten Daten in maschinenlesbarer Form als Sicherungsgut in einer Weise bereitzuhalten, die eine Rekonstruktion verlorener Daten mit vertretbarem Aufwand ermöglicht;
	(1) Leistungen vor Ort am Installations- oder Betriebsort der <i>Software</i> (sofern nicht unter einem <i>Beschaffungsvertrag</i> als Mangelbehebung geschuldet);	(8)	sich um zügige und zielgerichtete Kommunikation im Rahmen des <i>Pflegevertrages</i> zu bemühen;
	(2) Leistungen, die durch unsachgemäße Behandlung und/oder Obliegenheitsverletzung des <i>Kunden</i> oder durch das Verhalten eines Dritten erforderlich werden;	(9)	<i>S.E.A.</i> zu Zwecken der Erfüllung ihrer Verpflichtungen aus dem <i>Pflegevertrag</i> jederzeit einen notwendigen Zugang zu <i>Software</i> zu gestatten, insbesondere per <i>DFÜ</i> ;
	(3) Leistungen, die durch höhere Gewalt oder sonstige nicht von <i>S.E.A.</i> zu vertretende Umstände erforderlich werden;	(10)	die für die Durchführung von unter dem <i>Pflegevertrag</i> geschuldeten Leistungen notwendige technische Einrichtungen – wie Stromversorgung, Telefonverbindungen und Datenfernübertragungsleitungen – funktionsbereit zu halten und diese <i>S.E.A.</i> im angemessenen Umfang ohne gesonderte Kosten zur Verfügung zu stellen.
	(4) Einweisung und Schulung, Erstellung von Schulungsmaterial,	11.3	Bei den Mitwirkungspflichten handelt es sich um vertragliche Hauptpflichten des <i>Kunden</i> .
	(5) Leistungen zur Bearbeitung von Problemen, die unter Ziff. 5.6 fallen;	11.4	Leistet der <i>Kunde</i> eine erforderliche Mitwirkung nicht, nicht rechtzeitig oder nicht in der vereinbarten Weise, so sind die hieraus entstehenden Aufwendungen und Schäden vom <i>Kunden</i> zu tragen. Weiter gehende Ansprüche bleiben vorbehalten.
	(6) Anpassungen von <i>Software</i> an geänderte und/oder neue Geräte oder Betriebssysteme aufseiten des <i>Kunden</i> , wie sie zum Beispiel aus geänderten bzw. neuen Nutzungsanforderungen des <i>Kunden</i> oder geänderten rechtlichen Rahmenbedingungen resultieren können;	12	Vergütung, Fälligkeit, Verzug
	(7) Leistungen und Mehraufwendungen, die durch räumliche Verlegung von im <i>Pflegeschein</i> benannter <i>Software</i> an einen anderen als im <i>Pflegeschein</i> benannten Einsatzort entstehen;	12.1	Allgemeine Regelungen zur Vergütung
	(8) die Schaffung der Interoperabilität von <i>Software</i> mit aufseiten des <i>Kunden</i> oder eines mit dem <i>Kunden</i> vertraglich verbundenen Dritten bereits vorhandener oder später beschaffter Hardware und Software, soweit in dem <i>Pflegeschein</i> nicht ausdrücklich kompatible Hardware und Software ausgewiesen sind.	12.1.1	Das <i>Basispflegeentgelt</i> bemisst sich an der jeweiligen allgemeinen <i>S.E.A.</i> Preisliste für die Pflege von Softwareprodukten, beginnend mit der Lieferung der Lizenzinformation an den Kunden für die Dauer von einem Jahr.
11	Mitwirkungen und Beistellungen des Kunden	12.1.2	Die Leistungen der <i>Basispflege</i> sind mit dem im <i>Pflegeschein</i> ausgewiesenen <i>Basispflegeentgelt</i> abgegolten. Das <i>Basispflegeentgelt</i> wird zu Beginn eines <i>Vertragsjahres</i> für das gesamte <i>Vertragsjahr</i> in Rechnung gestellt.
11.1	Der <i>Kunde</i> wird alle ihm zumutbaren, für die Erbringung der von <i>S.E.A.</i> unter dem <i>Pflegevertrag</i> geschuldeten Leistungen notwendigen Mitwirkungspflichten und Beistellungen auf seine Kosten erbringen.	12.1.3	Die gemäß <i>Pflegeschein</i> gesondert beauftragten Leistungen der <i>Premiumpflege</i> sind im <i>Pflegeschein</i> oder wahlweise im Angebot gesondert bepreist. Soweit die Vergütung für die Leistungen der <i>Premiumpflege</i> aus Pauschalen besteht, werden diese zu Beginn eines <i>Vertragsjahres</i> für das gesamte <i>Vertragsjahr</i> in Rechnung gestellt.
11.2	Der <i>Kunde</i> ist insbesondere verpflichtet,	12.1.4	Alle übrigen Leistungen, insbesondere nicht von Pauschalen erfasste Leistungen der <i>Premiumpflege</i> sowie Leistungen nach Ziff. 9 und 10, sind nach tatsächlich angefallenem Aufwand gesondert zu vergüten, der Höhe nach gemäß der im Zeitpunkt der Erbringung der Leistung gültigen <i>Preisliste</i> . Die Abrechnung erfolgt monatlich nachträglich. Abgerechnet wird in Einheiten von jeweils angefangenen fünfzehn (15) Minuten.
	(1) bei Vertragsschluss einen qualifizierten, insbesondere technisch im Umgang mit den auf Kundenseite betriebenen Systemen sowie der <i>Software</i> selbst ausreichend versierten Ansprechpartner nebst Vertreter für die Dauer des <i>Pflegevertrages</i> zu benennen, der alle für die Durchführung des <i>Pflegevertrages</i> erforderlichen Entscheidungsbefugnisse und Vollmachten besitzt; nach Abstimmung im <i>Pflegeschein</i> sind ggf. ein gesonderter Ansprechpartner für den technischen und für den administrativen Teil zu benennen;	12.1.5	Sämtliche Vergütung versteht sich zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.
	(2) die <i>Software</i> auf für den jeweiligen Anwendungszweck geeigneten – im Sinne der Leistungsdaten und Fähigkeiten – Computersystemen zu installieren und betriebsbereit zu halten bzw., wenn <i>S.E.A.</i> entsprechende Maßgaben für das Computersystem mitgeteilt hat, diese einzuhalten;	12.1.6	Reisekosten und Spesen sind separat gemäß <i>Preisliste</i> in einem angemessenen Umfang zu vergüten, wenn absprachegemäß Tätigkeiten von <i>S.E.A.</i> am Einsatzort der <i>Software</i> oder an einem anderen Ort als dem Sitz von <i>S.E.A.</i> erbracht werden oder es sich um eine Leistung im Sinne von Ziff. 9 oder 10 handelt. Reisezeit gilt als Arbeitszeit.
	der <i>Kunde</i> wird darauf aufmerksam gemacht, dass das Antwortzeitverhalten der <i>Software</i> auch abhängig ist von der Komplexität der in der <i>Software</i> getätigten Datenabfragen und der verarbeiteten Datenmengen; ein bestimmtes Laufzeitverhalten ist nicht vereinbart und eine solche Vereinbarung wird durch die Lieferung von <i>Programmständen</i> auch nicht begründet;	12.1.7	Eine Rechnung ist jeweils mit Zugang fällig und innerhalb von 14 (vierzehn) Tagen nach Rechnungsdatum zu zahlen.
	(3) vor Inanspruchnahme der Leistungen unter dem <i>Pflegevertrag</i> zu prüfen, ob bereits eine Lösung für das von ihm		

12.1.8	Aufrechnungs- und Zurückbehaltungsrechte stehen dem <i>Kunden</i> gegenüber <i>S.E.A.</i> nur zu, soweit die Gegenforderung des <i>Kunden</i> rechtskräftig festgestellt, anerkannt oder unbestritten ist.	13.3.2	Unter der Voraussetzung, dass (i) <i>S.E.A.</i> im Hinblick auf die Rechtsverletzung schuldhaft gehandelt hat, (ii) der <i>Kunde S.E.A.</i> unverzüglich von der Geltendmachung von Ansprüchen wegen angeblicher Verletzung von Rechten Dritter durch die Leistungen von <i>S.E.A.</i> durch Dritte unterrichtet, (iii) <i>S.E.A.</i> die alleinige Rechtsverteidigung überlässt und (iv) <i>S.E.A.</i> bei der Abwehr solcher Ansprüche unterstützt, wird <i>S.E.A.</i> den <i>Kunden</i> von solchen Ansprüchen Dritter und den damit verbundenen Kosten für die Rechtsverteidigung gegen Dritte freistellen. Die Haftungsbegrenzung gemäß Ziff. 14 findet Anwendung.
12.2	Anpassung bei Verträgen mit einer Laufzeit von mehr als einem Jahr <i>S.E.A.</i> ist berechtigt, eine pauschale Pflegevergütung gemäß einem Angebot/ <i>Pflegeschein</i> , insbesondere das <i>Basispflegeentgelt</i> , bei Veränderungen der Personalkosten oder der Beschaffungskosten (z.B. für <i>Subunternehmer</i>) mit einer schriftlichen Ankündigung von drei Monaten zu Beginn eines <i>Vertragsjahres</i> , erstmals zu Beginn des zweiten <i>Vertragsjahres</i> , anzupassen. Bei dieser Anpassung wird <i>S.E.A.</i> auch etwaige Kostenminderungen in angemessener Weise berücksichtigen und anrechnen. Bei einer Erhöhung um mehr als fünf Prozent (5%) ist der <i>Kunde</i> berechtigt, den <i>Pflegevertrag</i> mit einer Frist von zwei (2) Monaten zum Inkrafttreten der Erhöhung zu kündigen. <i>S.E.A.</i> ist verpflichtet Veränderung gegenüber dem <i>Kunden</i> transparent darzulegen; sie ist hierbei jedoch nicht zur Offenlegung ihrer Kalkulation verpflichtet.	13.3.3	Das Recht auf Selbstvornahme ist ausgeschlossen.
12.3	Zahlungsverzug Gerät der <i>Kunde</i> mit der Bezahlung einer Rechnung zwei (2) Kalenderwochen in Verzug, ist der Rechnungsbetrag mit acht (8) Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu verzinsen, ohne dass es einer Mahnung oder sonstigen Leistungsaufforderung seitens <i>S.E.A.</i> bedarf.	13.3.4	Die Regelung zur Rechtsmangelhaftung ist auf den Einsatz der <i>Software</i> in der Bundesrepublik Deutschland begrenzt; ein Einsatz außerhalb der Bundesrepublik Deutschland unterliegt nicht der Rechtsmangelhaftung von <i>S.E.A.</i>
13	Sach- und Rechtsmängel	13.4	Abschließende Regelung Die vorstehenden Regelungen sind abschließend hinsichtlich Sach- und Rechtsmängeln. Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund gemäß Ziff. 17.4 sowie das Recht zur Geltendmachung von Ersatzansprüchen wegen vergeblicher Aufwendungen oder Schadensersatzansprüche im Rahmen der Haftungsbegrenzung nach Ziff. 14 bleiben unberührt.
13.1	Sachmängel bei Leistungen des Störungsmanagements, der Hotline, der Dokumentation, der <i>Weiterentwicklung</i> und der sonstigen Leistungen	13.5	Parallele Geltung von Sachmangelhaftung aus dem <i>Beschaffungsvertrag</i> und Leistungen der <i>Pflege</i>
13.1.1	Bei den von <i>S.E.A.</i> gegenüber dem <i>Kunden</i> erbrachten v.g. Leistungen handelt es sich, vorbehaltlich einer abweichenden Vereinbarung, um Dienstleistungen.	13.5.1	Solange für eine der <i>Pflege</i> unterliegende <i>Software</i> unter einem <i>Beschaffungsvertrag</i> die vereinbarte Mangelhaftungsfrist noch nicht abgelaufen ist, hat der <i>Kunde</i> bei Auftritt eines Mangels gemäß dem <i>Beschaffungsvertrag</i> die Wahl zwischen der Geltendmachung der Mangelhaftungsrechte aus dem <i>Beschaffungsvertrag</i> und der Geltendmachung der Leistungen aus dem <i>Pflegevertrag</i> .
13.1.2	Keine Dienstleistung liegt nur vor, wenn gemäß gesonderter schriftlicher Vereinbarung ein Behebungserfolg in Bezug auf eine <i>Störung</i> geschuldet ist oder sofern für <i>Weiterentwicklungen</i> ausdrücklich eine Abnahme vereinbart ist. Für diesen Fall gelten die Mangelvorschriften in Ziff. 13.2 entsprechend.	13.5.2	Der Rücktritt von dem <i>Beschaffungsvertrag</i> ist ausgeschlossen, sobald der <i>Kunde</i> Leistungen aus dem <i>Pflegevertrag</i> in Anspruch genommen hat.
13.2	Sachmängel bei Bereitstellung neuer <i>Programmstände</i>	14	Haftung
13.2.1	Für Sachmängel in neuen <i>Programmständen</i> gelten die nachstehenden Mangelhaftungsvorschriften.	14.1	<i>S.E.A.</i> haftet dem <i>Kunden</i> unter allen vertraglichen und gesetzlichen Haftungsgründen (insbesondere Mängelhaftung, Unmöglichkeit, Verzug, Schlechtleistung, unerlaubte Handlung, Eingriff in Rechte Dritter) ausschließlich gemäß den nachstehenden Regelungen, und zwar
13.2.2	Soweit <i>S.E.A.</i> Nacherfüllung schuldet, steht es <i>S.E.A.</i> frei, ob sie nachbessert oder nachliefert. Hat der <i>Kunde</i> von <i>S.E.A.</i> nach einer ersten Aufforderung eine angemessene Frist zur Nacherfüllung gesetzt und verweigert <i>S.E.A.</i> diese oder schlägt diese fehl, bleibt dem <i>Kunden</i> in Bezug auf die Mängelbeseitigung das Recht vorbehalten, wahlweise den <i>Pflegevertrag</i> aus wichtigem Grund zu kündigen oder Herabsetzung der Vergütung zu verlangen. Bei einer die Funktionstauglichkeit nicht wesentlich einschränkenden oder erheblich abweichenden Leistung kann der <i>Kunde</i> nur die Herabsetzung der Vergütung verlangen.		(1) im Falle vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handelns von <i>S.E.A.</i> , ihrer gesetzlichen Vertreter/Erfüllungsgehilfen/ <i>Subunternehmer</i> unbeschränkt,
13.2.3	Die Sachmangelhaftung erlischt für solche von <i>S.E.A.</i> erbrachten Leistungen, die der <i>Kunde</i> ändert oder in die er in sonstiger Weise eingreift, es sei denn, der <i>Kunde</i> weist nach, dass der Eingriff nicht ursächlich für den Sachmangel ist.		(2) im Falle der leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten durch <i>S.E.A.</i> durch ihre gesetzlichen Vertreter, Erfüllungsgehilfen oder <i>Subunternehmer</i> auf den vertragstypisch vorhersehbaren Schaden,
13.2.4	Die Gewährleistungsansprüche stehen den <i>Kunden</i> ein Jahr ab Abnahme, Ablieferung bzw. ab Erbringung der Leistung zu. Dies gilt nicht für Ansprüche auf Schadenersatz wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer schuldhaften Pflichtverletzung von <i>S.E.A.</i> , eines Erfüllungsgehilfen oder <i>Subunternehmers</i> beruhen. Dies gilt auch nicht für Ansprüche aufgrund sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung von <i>S.E.A.</i> oder eines <i>Subunternehmers</i> beruhen.		(3) in sonstigen Fällen nur, soweit der Schaden durch einen Versicherungsbetrag gedeckt ist.
13.2.1	Das Recht auf Selbstvornahme ist ausgeschlossen.	14.2	Abweichend von Ziff. 14.1 (2) und (3) haftet <i>S.E.A.</i> der Höhe nach unbegrenzt
13.3	Rechtsmängel		(1) bei der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit;
13.3.1	Sollte rechtskräftig festgestellt werden, dass die Leistungen von <i>S.E.A.</i> Rechte Dritter verletzen, wird <i>S.E.A.</i> nach ihrer Wahl entweder auf eigene Kosten für den <i>Kunden</i> das erforderliche Nutzungsrecht an den verletzten Rechten schaffen oder Leistungen so austauschen oder abändern, dass sie die Rechte nicht verletzen, aber weiter den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen.	14.3	Die Haftung von <i>S.E.A.</i> nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den v.g. Haftungsbeschränkungen unberührt.
		14.4	<i>S.E.A.</i> unterhält auf eigene Kosten eine im sachlichen Deckungsumfang übliche sowie aus Sicht von <i>S.E.A.</i> nach Höhe und Umfang der Risiken aus dem <i>Pflegevertrag</i> angemessene Betriebshaftpflicht- und Vermögensschadensversicherung. Weitere Absicherungen über eine Versicherung bleiben einer besonderen Vereinbarung der <i>Parteien</i> vorbehalten.
		14.5	Sofern nicht vorsätzlich gehandelt wird, das Produkthaftungsgesetz greift oder eine Haftung nach Ziff. 14.2 besteht, verjähren Ansprüche

	des <i>Kunden</i> mit Ablauf eines Jahres nach Entstehen; hinsichtlich des Beginns der Verjährungsfrist findet § 199 Abs. 1 BGB Anwendung.	18	Subunternehmer, Abtretung von Rechten durch den Kunden
15	Nutzungsrechte	18.1	<i>S.E.A.</i> ist berechtigt, die von ihr unter dem <i>Pflegevertrag</i> gegenüber dem <i>Kunden</i> zu erbringenden Leistungen durch <i>Subunternehmer</i> vornehmen zu lassen oder von <i>Subunternehmern</i> zu beziehen. Das Verschulden eines <i>Subunternehmers</i> steht einem Verschulden von <i>S.E.A.</i> gleich, § 278 S. 1 BGB.
15.1	Die Nutzungsrechte des <i>Kunden</i> an einem im Rahmen des <i>Pflegevertrages</i> überlassenen <i>Programmstand</i> entsprechen den Nutzungsrechten an dem <i>Programmstand</i> der <i>Software</i> gemäß dem <i>Beschaffungsvertrag</i> .	18.2	Der <i>Kunde</i> kann die Rechte und Pflichten aus dem <i>Pflegevertrag</i> nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung von <i>S.E.A.</i> auf einen Dritten übertragen.
15.2	Sofern und soweit ein <i>Beschaffungsvertrag</i> nicht oder nicht mehr besteht oder sofern <i>Weiterentwicklungen</i> erstellt werden, erhält der <i>Kunde</i> an gelieferten Computerprogrammen und an anderem gelieferten Material einfache (nicht ausschließliche), zeitlich unbegrenzte, räumlich unbeschränkte (vgl. die Einschränkung bei der Rechtsmangelhaftung), übertragbare Nutzungsrechte zum Einsatz der Computerprogramme und des Materials für eigene, interne Zwecke. Die Anzahl der Nutzer ist nicht begrenzt. Eine Nutzung für oder durch Dritte vor Übertragung auf diese ist nicht gestattet. Weitere Nutzungsrechte hat der <i>Kunde</i> nicht, insbesondere nicht das Recht zur Bearbeitung, zur Verbreitung (Verkauf, Verleihen, Vermietung).	19	Schlussbestimmungen
15.3	Hinsichtlich der Nutzungsrechte treten die Rechte an einem neuen <i>Programmstand</i> nach einer angemessenen Übergangszeit von einem Monat ab Bereitstellung zum <i>Download</i> an die Stelle der Rechte des vorangegangenen <i>Programmstandes</i> .	19.1	Für den <i>Pflegevertrag</i> gilt deutsches Recht unter Ausschluss aller internationalen supranationalen (Vertrags-) Rechtsordnungen, insbesondere des UN-Kaufrechts. Voraussetzungen und Wirkungen des Eigentumsvorbehalts gemäß Ziff. 16 unterliegen dem Recht am jeweiligen Lagerort der Sache, soweit danach die getroffene Rechtswahl zu Gunsten des deutschen Rechts unzulässig oder unwirksam ist.
15.4	Der <i>Kunde</i> darf Ausgaben früherer <i>Programmstände</i> archivieren, jedoch nicht mehr produktiv, insbesondere durch Eingabe oder Verarbeitung weiterer Daten, nutzen.	19.2	Ist der <i>Kunde</i> Kaufmann im Sinne des Handelsgesetzbuchs, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen, ist ausschließlicher - auch internationaler - Gerichtsstand für alle sich aus diesem Vertragsverhältnis unmittelbar oder mittelbar ergebenden Streitigkeiten Köln. Dies gilt nicht, wenn Streitigkeiten andere als vermögensrechtliche Ansprüche betrifft oder wenn für die Streitigkeiten ein ausschließlicher Gerichtsstand nach dem Gesetz begründet ist. <i>S.E.A.</i> steht es frei, die Klage am allgemeinen Gerichtsstand des <i>Kunden</i> zu erheben.
15.5	Der <i>Kunde</i> darf zur Sicherung die notwendigen Vorkopien des neuen <i>Programmstandes</i> erstellen. Der <i>Kunde</i> hat diese als Sicherungskopie zu kennzeichnen und mit dem Urheberrechtsvermerk des Originaldatenträgers zu versehen. Darüber hinaus ist der <i>Kunde</i> nicht berechtigt, die <i>Software</i> zu kopieren.	19.3	Auf Begründung oder Beendigung bestehender Vereinbarungen gerichtete Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss abzugeben sind, mit Ausnahme der Vereinbarungen zu <i>Weiterentwicklungen</i> , bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine Ersetzung der Schriftform durch die elektronische Form (§§ 126 Abs. 3, 126a, 127 Abs. 3 BGB) ist für diese Fälle ausgeschlossen. Die Schriftform im Sinne dieser <i>Pflege-AGB-SoSub</i> wird auch durch ein vor Übersendung eigenhändig vom Absender unterzeichnetes Fax gewahrt.
16	Eigentumsvorbehalt	19.4	Die Vertragssprache ist Deutsch. Sofern von diesen <i>Pflege-AGB-SoSub</i> oder anderen vertraglichen Vereinbarung Abschriften anderer Sprachen als Deutsch gefertigt werden (Lesefassungen), ist allein die deutsche Fassung verbindlich.
16.1	<i>S.E.A.</i> behält sich das Eigentum und einzutragende Rechte an den Leistungen bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung vor. Zuvor sind die Rechte stets vorläufig und durch <i>S.E.A.</i> frei widerruflich eingeräumt.	19.5	Sollte eine Bestimmung dieser <i>Pflege-AGB-SoSub</i> oder eine andere vertragliche Absprache unwirksam sein oder werden, bleibt die Wirksamkeit der Vereinbarung im Übrigen hiervon unberührt.
16.2	Bei Geltendmachung des Eigentumsvorbehalts durch <i>S.E.A.</i> erlischt das Recht des <i>Kunden</i> zur Benutzung der <i>Software</i> . Sämtliche vom <i>Kunden</i> angefertigte Programmkopien müssen gelöscht werden.		
17	Wirksamwerden des Pflegevertrages, Laufzeit der Pflege, Beendigung		
17.1	Der <i>Pflegevertrag</i> wird mit Beauftragung und Annahme des Angebots/Pflegeschein durch den <i>Kunden</i> sowie der Auftragsbestätigung durch <i>S.E.A.</i> wirksam.		
17.2	Die Laufzeit der <i>Pflege</i> beginnt mit Wirksamwerden des <i>Pflegevertrages</i> , sofern nicht im Angebot/Pflegeschein ein anderer Laufzeitbeginn und -Ende bestimmt ist.		
17.3	Soweit nicht anders vereinbart, hat ein <i>Pflegevertrag</i> und haben alle unter ihm vereinbarten <i>Pflegescheine</i> eine Laufzeit von einem <i>Vertragsjahr</i> , taggenau ab Wirksamwerden des <i>Pflegevertrages</i> . Werden <i>Pflegescheine</i> für im <i>Pflegevertrag</i> vereinbarte <i>Software</i> nach Zustandekommen des <i>Pflegevertrages</i> vereinbart, endet auch für diese <i>Pflegescheine</i> der <i>Pflegevertrag</i> mit Ablauf des <i>Vertragsjahres</i> . Die Beendigung des <i>Pflegevertrages</i> erfolgt ohne Nachwirkung und ohne dass es einer Erklärung einer <i>Partei</i> bedarf. Stillschweigende Verlängerungen des <i>Pflegevertrages</i> sind möglich; im Zweifel ist ein inhaltsgleicher <i>Pflegevertrag</i> mit Laufzeit von erneut einem <i>Vertragsjahr</i> ab dem Ablauf des vorangehenden <i>Vertragsjahres</i> vereinbart.		
17.4	Das Recht zur Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.		
17.5	Ein wichtiger Grund für eine Kündigung des <i>Pflegevertrages</i> aus wichtigem Grund aufseiten <i>S.E.A.</i> besteht, wenn der <i>Kunde</i> mit der Vergütungszahlung trotz einer angemessenen Nachfristsetzung durch <i>S.E.A.</i> in Höhe eines Betrages in Verzug ist, der 25% der vereinbarten pauschalierten Jahresgebühr übersteigt.		