



Stand: 16.04.2018

**BEX**

# **Vertragsbedingungen**

für die Überlassung und Pflege von  
Anwendungsprogrammen

**Verfasser | BEXDID:** Achim Ritz | RIA-201608-025  
**Stand:** 16.04.2018  
**Version:** 1.1  
**Verwendung:** Intern | Partner | Öffentlich  
**Einschränkung:** n.v.  
**Status:** Entwurf | Final

---

## Inhaltsverzeichnis

I	Überlassung von Anwendungsprogrammen (Standard) .....	3
§ 1	Lieferung von Standardprogrammen.....	3
§ 2	Nutzungsrechte des Kunden .....	3
§ 3	Durchführung.....	4
§ 4	Pflichten des Kunden zum Programmschutz .....	4
§ 5	Besondere Bedingungen für die Miete oder den Mietkauf von Programmen .....	5
II	Kundenspezifische Programmierung.....	6
§ 6	Gegenstand.....	6
§ 7	Durchführung.....	6
§ 8	Änderungen der Anforderungen.....	6
III	Pflege der Programme.....	7
§ 9	Gegenstand.....	7
§ 10	Fehlerbeseitigung .....	7
§ 11	Weiterentwicklung der zu pflegenden Standardprogramme.....	7
§ 12	Pflegevergütung .....	8
§ 13	Pflege der kundenspezifischen Programmierung.....	9
IV	Allgemeine Regelungen.....	10
§ 14	Vergütung, Zahlungen .....	10
§ 15	Störungen bei der Leistungserbringung, Verzug .....	10
§ 16	Fernbetreuung .....	10
§ 17	Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung.....	11
§ 18	Haftung von BEX .....	11
§ 19	Vertraulichkeit.....	12
§ 20	Schlussbestimmungen.....	12
	Anhänge und Verweise .....	13
	Änderungshistorie.....	13

## I Überlassung von Anwendungsprogrammen (Standard)

### § 1 Lieferung von Standardprogrammen

- 1.1 Die Eigenschaften der Programme ergeben sich aus der jeweiligen Produktbeschreibung, ergänzend aus der Benutzerdokumentation. Gesetzliche Vorschriften oder für die Programme ähnlich zwingende Vorgaben werden eingehalten.
- 1.2 BEX liefert dem Kunden die Programme in ausführbarer Form (als Objektprogramme) oder stellt sie per Download aus dem Internet zur Verfügung. Soweit nicht anders vereinbart, kann BEX die Programme auch per E-Mail übersenden. BEX stellt die Benutzerdokumentation in elektronischer Form oder ausgedruckt zur Verfügung.

Soweit in den Programmen von BEX Schnittstellen zu anderen Programmen bestehen, wird BEX dem Kunden die erforderlichen Informationen über die Schnittstellen auf Wunsch gegen Vergütung des BEX entstehenden Aufwands zur Verfügung zu stellen. Der Kunde darf diese Informationen bei Bedarf anderen Auftragnehmern bekannt geben.

- 1.3 Soweit BEX im Vertrag Programme als Produkte von Vorlieferanten gekennzeichnet hat, steht BEX für deren Eigenschaften BEX nur insoweit ein, wie diese für den Einsatz der Anwendungsprogramme von BEX wesentlich sind. Im Übrigen steht BEX für die Angaben in den Produktbeschreibungen der jeweiligen Hersteller nicht ein.

Für diese Programme übernimmt BEX keine Pflicht zur Mängelbeseitigung und zur Pflege. BEX wird sich jedoch bei schweren Mängeln beim Hersteller um Mängelbeseitigung bemühen, soweit dieser dazu gemäß seiner Geschäftspolitik bereit ist.

An diesen Programmen erhält der Kunde nur das Recht, sie zusammen mit den Programmen von BEX einzusetzen.

### § 2 Nutzungsrechte des Kunden

- 2.1 BEX räumt dem Kunden das Recht ein, die erworbenen Programme in dem im Vertrag festgelegten Umfang zu nutzen, und zwar für eigene Anwendungszwecke und für Anwendungszwecke der zur Unternehmensgruppe des Kunden gehörenden Unternehmen (entsprechend §§ 15 ff. Aktiengesetz).
- 2.2 Die Höhe der Überlassungsvergütung richtet sich nach dem vereinbarten Benutzungsumfang. Will der Kunde den vereinbarten Benutzungsumfang erhöhen, ist das vorab mit BEX zu vereinbaren und zu vergüten.
- 2.3 Der Kunde darf Programme nur auf solchen Konfigurationen einsetzen, für die BEX diese freigegeben hat. Der Kunde wird BEX unverzüglich über den Wechsel einer Konfiguration unterrichten.
- 2.4 Der Kunde darf das erworbene Nutzungsrecht je Programm an einen anderen Anwender weiterveräußern, wenn er auf die Nutzung des Programms verzichtet und der andere sich schriftlich gegenüber BEX zum Programmschutz verpflichtet sowie dazu, das Programm nur in dem gleichen Umfang zu nutzen wie das zwischen BEX und dem Kunden von BEX vereinbart war.

Hat BEX dem Kunden ein unbeschränktes Nutzungsrecht eingeräumt, ist dieses Nutzungsrecht nicht übertragbar.

- 2.5 Der Kunde darf die Programme und die dazugehörigen Unterlagen nur in dem Umfang ändern oder erweitern wie dies im Rahmen der mitgelieferten Administratorenfunktionen und Administratorenrechte möglich ist.

### § 3 Durchführung

- 3.1 Es ist Aufgabe des Kunden, die Programme auf seiner IT-Anlage zu installieren. Auf Wunsch des Kunden wird BEX die Programme gegen Vergütung des BEX entstehenden Aufwands installieren und eine Kurzeinweisung durchführen. In diesem Fall wird der Kunde die erfolgreiche Installation schriftlich bestätigen.
- Ist vereinbart, dass BEX die Programme installiert, sorgt der Kunde dafür, dass BEX spätestens im Zeitpunkt der Installation fachkundiges Bedienungspersonal des Kunden zur Verfügung steht.
- BEX empfiehlt, dass die Mitarbeiter des Kunden, die mit den Programmen arbeiten sollen, in einem Lehrgang von BEX geschult werden.
- 3.2 Es ist Aufgabe des Kunden, die Programme in Betrieb zu nehmen. Dazu gehört auch, dass der Kunde diese unter seinen Einsatzbedingungen überprüft, bevor er sie produktiv einsetzt. BEX ist bereit, den Kunden auch dabei auf Verlangen gegen Vergütung des BEX entstehenden Aufwands zu unterstützen.
- 3.3 Der Kunde wird alle Leistungen von BEX unverzüglich auf Fehlerfreiheit untersuchen, soweit das im ordnungsgemäßen Geschäftsgang angebracht ist. Das gilt auch für die Teile der Programme, die der Kunde nur gelegentlich einsetzt.
- 3.4 BEX benennt einen Kundenberater, der Kunde einen Ansprechpartner. Diese können Entscheidungen treffen oder unverzüglich herbeiführen. Der Kundenberater soll Entscheidungen schriftlich festhalten. Der Ansprechpartner steht BEX für alle notwendigen Informationen zur Verfügung. BEX ist verpflichtet, diesen einzuschalten, soweit die Durchführung des Vertrags das erfordert.
- 3.5 Bei Beendigung der Nutzung der Programme durch den Kunden, gleich aus welchem Grund, ist der Kunde verpflichtet, die Programme einschließlich der dazugehörigen Dokumentationen an BEX zurückzugeben und schriftlich gegenüber BEX zu versichern, dass der Kunde alle Kopien der Programme auf seinen IT-Anlagen gelöscht hat. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Rück-erstattung von Kosten für bereits erbrachte Unterstützungsleistungen durch BEX.

### § 4 Pflichten des Kunden zum Programmschutz

- 4.1 Der Kunde erkennt an, dass die Programme samt Benutzerdokumentation und weiterer Unterlagen, auch in zukünftigen Versionen, urheberrechtlich geschützt sind und Betriebsgeheimnisse von BEX bzw. des jeweiligen Herstellers darstellen. Der Kunde trifft zeitlich unbegrenzt Vorsorge, dass die Programme vor missbräuchlicher Nutzung geschützt werden.
- Falls BEX dem Kunden Quellprogramme zur Verfügung stellt, darf der Kunde diese Dritten nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von BEX zugänglich machen. BEX darf die Zustimmung nicht entgegen Treu und Glauben verweigern. BEX braucht die Zustimmung nicht dafür zu geben, dass ein Dritter die Pflege der Programme übernimmt.
- 4.2 Der Kunde darf Vervielfältigungsstücke (Kopien) nur zu Sicherungszwecken, als Ersatz oder – im Fall der Lieferung von Quellprogrammen – zur Fehlersuche erstellen.
- 4.3 Dem Kunden ist es untersagt, von den Programmen abgeleitete Programme zu erstellen.
- Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nur für interne Zwecke verwenden und diese nur im Rahmen des eigenen zulässigen Gebrauchs vervielfältigen. Der Kunde darf die Benutzerdokumentation nicht übersetzen, ändern oder erweitern oder davon abgeleitete Werke erstellen.

## **§ 5 Besondere Bedingungen für die Miete oder den Mietkauf von Programmen**

- 5.1 Ist im Vertrag Miete oder Mietkauf vereinbart, ist die Vergütung jährlich im Voraus zu zahlen. BEX ist berechtigt und verpflichtet, die jährliche Vergütung anzupassen, insoweit BEX den Listenpreis für die Pflege bei Überlassung gegen einmalige Vergütung ändert. Erhöhungen sind drei (3) Monate vorher anzukündigen. Der Kunde kann den Vertrag bis zum Wirksamwerden einer Erhöhung zu jedem Zeitpunkt kündigen.
- 5.2 Im Übrigen gelten die Bedingungen der §§ 1-4. Dabei entfallen die in § 2.4 enthaltenen Bedingungen über die Weiterveräußerung durch den Kunden und die Ausweisung des Kunden als Eigentümer (§ 1.3).
- 5.3 Die Begrenzung der Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln nach § 17.2 entfällt. An die Stelle des Rechts zur Rückgängigmachung des Vertrags nach § 18.1 tritt das Recht zu dessen außerordentlicher Kündigung. Als Auftragswert nach § 15.2 und § 18.3 gilt die Jahresmiete zum Zeitpunkt der Vertragsverletzung.
- 5.4 Bei Miete oder Mietkauf sind die Pflegeleistungen durch den Mietzins abgegolten, Einzelheiten werden im Vertrag geregelt. Ergänzend gelten für die Pflege bei Miete oder Mietkauf die Bedingungen der §§ 9 bis 12.

## II Kundenspezifische Programmierung

### § 6 Gegenstand

- 6.1 BEX räumt dem Kunden an Modifikationen und Erweiterungen dasselbe Benutzungsrecht wie an den überlassenen Standardprogrammen ein, zu denen sie gehören.
- 6.2 Modifikationen werden nur in ausführbarer Form geliefert. Soweit das im Vertrag ausdrücklich vereinbart ist, werden Erweiterungen und andere Zusatzprogramme auch in Quellcode geliefert, aber ohne systemtechnische Dokumentation, sofern diese nicht ausdrücklich beauftragt worden ist.
- 6.3 Eine Benutzerdokumentation wird nur geliefert, wenn das ausdrücklich vereinbart ist. Im letzteren Fall gilt: Ergeben sich aus Modifikationen/Erweiterungen Auswirkungen auf die Benutzerdokumentation der Standardprogramme, werden diese nicht darin integriert, sondern gesondert dargestellt.

### § 7 Durchführung

- 7.1 Soweit es erforderlich ist, die im Vertrag festgelegten oder gemäß § 8.1 verlangten Anforderungen des Kunden zu detaillieren, tut BEX das mit Unterstützung des Kunden, erstellt ein Detailkonzept darüber und legt es dem Kunden zur Genehmigung vor. Der Kunde wird innerhalb von 14 Tagen schriftlich Stellung nehmen. Soweit nicht anders vereinbart, wird diese Leistung nach Aufwand vergütet.
- 7.2 Das genehmigte Detailkonzept ist verbindliche Vorgabe für die geschuldete Programmierung. Bei Bedarf wird BEX es im Laufe der Programmierung in Abstimmung mit dem Kunden verfeinern.
- 7.3 Im Übrigen gilt § 3 entsprechend.

### § 8 Änderungen der Anforderungen

- 8.1 Will der Kunde seine Anforderungen ändern (was Erweiterungen umfasst), ist BEX verpflichtet, dem zuzustimmen, soweit es für BEX zumutbar ist. Soweit sich ein Änderungswunsch auf den Vertrag auswirkt, kann BEX eine angemessene Anpassung des Vertrages, insb. die Erhöhung der Vergütung und/oder die Verschiebung der Termine, verlangen.
- 8.2 Vereinbarungen über Änderungen der Anforderungen bedürfen der Schriftform. Erklärt der Kunde einen Änderungswunsch mündlich, kann BEX verlangen, dass der Kunde diesen schriftlich formuliert, oder diesen ihrerseits schriftlich bestätigen. Im zweiten Falle ist die Formulierung von BEX verbindlich, wenn der Kunde dieser nicht unverzüglich widerspricht.
- 8.3 BEX wird Forderungen nach § 8.1 unverzüglich geltend machen. Der Kunde wird unverzüglich widersprechen, wenn er mit solchen Forderungen von BEX nicht einverstanden ist.

## III Pflege der Programme

### § 9 Gegenstand

- 9.1 Ist im Vertrag Pflege vereinbart, erbringt BEX gegen pauschale Vergütung als Pflegeleistungen die Über-sendung weiterentwickelter Versionen der Standardprogramme, die Beseitigung von Programmfehlern und die telefonische Unterstützung während der üblichen Geschäftszeiten von BEX.

Die Pflege wird ab Installation der Programme erbracht.

- 9.2 Die Höhe der Pflegepauschale wird im Vertrag vereinbart. Alle weiteren Leistungen werden gesondert ver-gütet, insb. die Installation weiterentwickelter Versionen durch BEX, die Übertragung von kundenspezifi-schen Modifikationen in weiterentwickelte Standardversionen von BEX, sowie die Anpassung von kunden-spezifischen Programmierungen an weiterentwickelte Standardversionen von BEX.

- 9.3 Die Pflegevereinbarung läuft auf unbestimmte Zeit. Sie kann von jedem Vertragspartner mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Pflegejahres gekündigt werden.

BEX soll die Pflege vor Ablauf des dritten Pflegejahrs nur aus wichtigem Grund kündigen. BEX ist vor die-sem Zeitpunkt aus sachlichen Gründen zu einer Änderungskündigung berechtigt, insb. wenn die Pflege von Systemsoftware oder anderer für die Programme von BEX benötigter Software von deren Lieferanten eingeschränkt wird.

### § 10 Fehlerbeseitigung

- 10.1 Programmfehler werden definiert als Abweichungen von den Eigenschaften, die die Programme nach den Vorgaben von BEX für die jeweils aktuelle Version haben sollen oder für ihre gewöhnliche Verwendung haben müssen.

- 10.2 Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung und zur telefonischen Unterstützung bezieht sich auf die je-weils neu-este freigegebene Standardversion der Programme. Sie endet für die vorhergehende Version drei (3) Mo-nate nach Freigabe der neuesten Version. Die Pflicht zur Fehlerbeseitigung besteht allerdings fort, so-lange die Übernahme der jeweils neuesten freigegebenen Version für den Kunden unzumutbar ist, aller-dings nur soweit BEX zu diesen Leistungen in der Lage ist. BEX hat in diesem Fall Anspruch auf Vergütung des BEX entstehenden Mehraufwands und der Mehrkosten einschließlich derer, die für die Vorhaltung der für die Pflege der alten Version benötigten Pflegeumgebung anfallen.

- 10.3 Für die Durchführung der Fehlerbeseitigung gilt § 17 entsprechend.

### § 11 Weiterentwicklung der zu pflegenden Standardprogramme

- 11.1 BEX wird dem Kunden weiterentwickelte Standardversionen einschließlich der zu diesen gehörenden Do-kumentationen entsprechend § 1.2 nach deren Freigabe durch BEX zur Verfügung stellen. Das gilt nicht für Erweiterungen, die BEX in der Preisliste von BEX als neue Programme gesondert anbietet.

Der Kunde wird weiterentwickelte Versionen testen, bevor er sie produktiv einsetzt.

- 11.2 Falls ein Hersteller der für den Einsatz der Programme erforderlichen Systemsoftware eine weiterent-wickelte Version der Systemsoftware freigibt und falls dieser Hersteller mit BEX einen Pflegevertrag über die Pflege dieser Systemsoftware abgeschlossen hat, wird BEX nach der Verfügbarkeit der weiterent-wickelten Version für BEX überprüfen, ob diese Version mit den Standardprogrammen ordnungsgemäß zu-sammenwirkt, für die der Kunde mit BEX einen Pflegevertrag abgeschlossen hat. Ist das der Fall, wird BEX

die Programme von BEX für den Einsatz unter der weiterentwickelten Version der Systemsoftware freigeben (vgl. § 2.3). Anderenfalls wird BEX die für den Kunden zu pflegenden Standardprogramme in angemessener Frist an die weiterentwickelte Version der Systemsoftware anpassen. Die angemessene Frist beginnt mit der Verfügbarkeit der weiterentwickelten Version der Systemsoftware für BEX.

- 11.3 Für Systemsoftware, für die deren Hersteller keine neuen Versionen im Rahmen von Pflegeverträgen mit Kunden, sondern von Zeit zu Zeit neue Generationen zum Kauf anbieten, gilt: Wenn der Hersteller Verbesserungen (z. B. Service Packs) bereitstellt, wird BEX entsprechend § 11.2 vorgehen.

Wenn der Hersteller eine neue Generation der Systemsoftware anbietet, wird BEX unter angemessener Berücksichtigung der Belange aller Anwender prüfen, ob BEX die eigenen Programme an diese neue Generation anpasst. Wenn BEX die eigenen Programme an die neue Generation anpasst, braucht BEX die Programme nur noch auf dieser Grundlage weiterzuentwickeln.

- 11.4 Der Kunde wird dafür sorgen, dass seine IT-Anlage, insb. deren Systemsoftware, jeweils den technischen Stand hat, den die zu pflegenden Programme im Rahmen der Weiterentwicklung nach § 11.2 und § 11.3 erfordern. BEX wird den Kunden jeweils frühzeitig davon unterrichten, ab wann welcher technische Stand für die Pflegeleistungen erforderlich ist.

Der Kunde darf einen neuen Stand der Systemsoftware erst einführen, nachdem BEX die Programme für diesen freigegeben hat (vgl. § 2.3).

Der Kunde wird BEX vorab informieren, wenn er eine neue Version der benötigten Systemsoftware installieren will.

- 11.5. § 11.2 bis § 11.4 gelten für andere Fremdprogramme, mit denen die Programme von BEX zusammenwirken sollen, entsprechend. § 11.3 und § 11.4 gelten auch für Fremdprogramme, die Freeware sind oder die in public domain sind (z. B. Linux).
- 11.6 BEX verpflichtet sich, die jeweils aktuelle Version weiterzuentwickeln, wenn Änderungen gesetzlicher Vorschriften oder anderer für die Programme maßgeblicher Regelungen dies erfordern.
- 11.7 Durch die Pflegepauschale nicht abgedeckt ist die Einbeziehung von Änderungen gemäß § 11.2 bis § 11.6, die sich nur durch teilweise oder vollständige Neuprogrammierung der betroffenen Programme realisieren lässt, ferner nicht die Einbeziehung von neuen gesetzlichen Vorschriften oder sonstiger für die Programme maßgeblichen Regelungen. In diesen Fällen kann BEX jeweils Zahlung einer angemessenen zusätzlichen Vergütung für die neue Version unter Berücksichtigung der Belange aller Anwender verlangen, die die Neuprogrammierung benötigen und beauftragen.
- 11.8 BEX wird weiterentwickelte Versionen zur vorhergehenden Version kompatibel halten, soweit das den eigenen Leistungsanteil von BEX an der weiterentwickelten Version betrifft. Wenn Umstände, die BEX nicht zu vertreten hat, die Inkompatibilität verursachen, insb. wenn ein Vorlieferant von BEX seine Programme ändert und wenn diese Änderung die Inkompatibilität verursacht, braucht BEX dem Kunden nur die vom Vorlieferanten bereitgestellten Umstellungshilfen weiterzugeben.

## § 12 Pflegevergütung

- 12.1 Die Pflegevergütung wird entsprechend dem vereinbarten Nutzungsumfang (siehe § 2.1) berechnet. Sie wird angepasst, sobald sich dieser vergrößert.
- 12.2 Die Pflegepauschale ist vom Kunden vertragsjährlich im Voraus zu zahlen.
- 12.3 BEX ist berechtigt, mit Wirkung vom nächsten Kalenderjahr an diejenige Vergütung zu verlangen, die BEX bei Abschluss neuer Verträge gemäß Preisliste von BEX verlangt. Preiserhöhungen bedürfen einer Ankündigungsfrist von drei (3) Monaten. BEX wird Preissenkungen ohne Ankündigungsfrist weitergeben.



## **§ 13 Pflege der kundenspezifischen Programmierung**

- 13.1 Solange eine Pflegevereinbarung für Standardprogramme besteht, wird BEX auch die dazugehörenden Modifikationen/Erweiterungen und Individualprogramme gegen Vergütung nach Aufwand pflegen.
- 13.2 Wenn für die kundenspezifische Programmierung Pflege gegen pauschale Vergütung vereinbart wird, gilt: Es werden die Pflegeleistungen wie für Standardprogramme erbracht. Die Pauschale deckt auch die Übertragung von Modifikationen/Erweiterungen in weiterentwickelte Versionen der Standardprogramme, bei Bedarf auch die Anpassung von Zusatzprogrammen an weiterentwickelte Versionen ab. Die Pflege kann seitens des Kunden mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Pflegejahres unabhängig von der Pflege für die Standardprogramme gekündigt werden.

## IV Allgemeine Regelungen

### § 14 Vergütung, Zahlungen

- 14.1 Die Überlassungsvergütung wird nach erfolgter Lieferung fällig.
- 14.2 Alle Unterstützungsleistungen (insb. Einsatzvorbereitung, Installation und Demonstration der Betriebsbereitschaft, Umstellung der Altdaten, Einweisung, Schulung oder Beratung) werden nach Aufwand vergütet, soweit nichts anderes vereinbart ist. Dabei richten sich Stundensätze, Reisekosten und Nebenkosten nach den im Vertrag vereinbarten Sätzen. BEX kann monatlich abrechnen.
- 14.3 Zahlungen sind sofort nach Rechnungseingang ohne Abzug zu leisten.
- 14.4 Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer.
- 14.5 Das Recht des Kunden zur Nutzung der Programme ruht, wenn der Kunde in Zahlungsverzug ist.

### § 15 Störungen bei der Leistungserbringung, Verzug

- 15.1 Soweit eine Ursache, die BEX nicht zu vertreten hat, einschließlich Streik oder Aussperrung, die Termineinhaltung beeinträchtigt, kann BEX eine angemessene Verschiebung der Termine verlangen. Erhöht sich der Aufwand aufgrund einer Ursache im Verantwortungsbereich des Kunden, kann BEX auch die Vergütung des BEX entstehenden Mehraufwands verlangen.
- 15.2 Kommt BEX mehr als 30 Tage in Verzug, kann der Kunde von diesem Zeitpunkt an für jede weitere Woche eine Vertragsstrafe von 0,5 % des Wertes derjenigen Leistungen verlangen, die nicht zweckdienlich genutzt werden können, höchstens jedoch 5 % des Auftragswertes. Bei Verzug mit der Lieferung einer weiterentwickelten Version im Rahmen der Pflege (§8) wird die dann geschuldete jährliche Pflegepauschale als Auftragswert angesetzt.

### § 16 Fernbetreuung

- 16.1 Der Kunde wird BEX auf Wunsch Fernbetreuung (Ferndiagnose und -korrekturen, Überspielen von neuen Versionen) ermöglichen, soweit diese technisch machbar ist. Der Kunde wird dafür in Abstimmung mit BEX einen Anschluss an das Telekommunikationsnetz auf Kosten des Kunden zur Verfügung stellen, so dass die Systeme beider Seiten miteinander gekoppelt werden können. Soweit nichts anderes vereinbart ist, trägt der Kunde die anfallenden Leitungskosten.
- 16.2 Das Anmelden auf dem System des Kunden seitens BEX erfolgt durch ein vom Kunden kontrolliertes Benutzerprofil/Kennwort. Aus Gründen des Datenschutzes gibt der Kunde die Leitung frei. BEX wird den Kunden über die durchgeführten Maßnahmen informieren.
- 16.3 Ermöglicht der Kunde Fernbetreuung nicht, erstattet er BEX den dadurch verursachten Mehraufwand, auf jeden Fall Reisezeiten und Mehrkosten für die Beseitigung von Mängeln bzw. Fehlern.
- 16.4 Wenn Daten zum Zwecke der Fehlersuche oder der Restaurierung an BEX übertragen werden, wird BEX alle technischen und organisatorischen Maßnahmen im eigenen Bereich einhalten, die der Kunde seinerseits gemäß den anwendbaren Vorschriften der DSGVO und des BDSG zu erfüllen hat, insb. die in Art. 32 DSGVO und ggf. § 64 BDSG genannten Anforderungen. Einzelheiten werden auf Wunsch des Kunden gesondert vereinbart.

## § 17 Vereinbarungen zur Mängelbeseitigung

- 17.1 Treten bei vertragsgemäßer Benutzung der Programme Mängel auf, hat der Kunde diese in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung zweckdienlichen Informationen zu melden, und zwar auf Verlangen von BEX schriftlich.

Voraussetzung für alle Ansprüche gegen BEX ist, dass der Mangel reproduzierbar ist oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden kann.

Der Kunde hat BEX im Rahmen des Zumutbaren bei der Beseitigung von Mängeln zu unterstützen, insb. auf Wunsch von BEX das Programm, wie es bei Auftreten des Mangels benutzt wurde, zu übersenden und Maschinenzeit zur Verfügung zu stellen sowie Korrekturmaßnahmen oder Ersatzlieferungen, die BEX bereitstellt, einzuspielen.

- 17.2 BEX hat Mängel nach eigener Wahl durch Mängelbeseitigung oder durch Ersatzlieferung zu beheben (im Folgenden insgesamt „Nacherfüllung“ genannt). BEX erbringt die Nacherfüllung in angemessener Frist.

BEX wird bei Mängeln, die den vertragsgemäßen Einsatz eines Programms schwerwiegend beeinträchtigen, bei Bedarf eine Umgehungslösung vor der endgültigen Nacherfüllung bereitstellen, so dass sich der Mangel nicht mehr schwerwiegend auswirkt.

BEX braucht Mängel, die den vertragsgemäßen Einsatz eines Programms nicht schwerwiegend beeinträchtigen, in jedem Fall erst zu dem Zeitpunkt beseitigen, zu dem BEX das im Rahmen sachgerechter Versionspflege einplant. BEX wird auch für solche Mängel Umgehungslösungen bereitstellen, soweit das für BEX zumutbar ist.

Bei Programmen, die ausdrücklich als solche von Vorlieferanten gekennzeichnet sind, kann und braucht BEX der Pflicht zur Nacherfüllung und/oder zur Bereitstellung von Umgehungslösungen gemäß den vorhergehenden Absätzen nur insoweit nachkommen, als dies für BEX möglich und zumutbar ist. BEX wird sich in dem Fall, dass die Nacherfüllung und/oder die Bereitstellung von Umgehungslösungen für BEX nicht möglich und/oder nicht zumutbar ist, beim Vorlieferanten um Mängelbeseitigung und/oder Bereitstellung von Umgehungslösungen bemühen.

- 17.3 Die Pflicht zur Nacherfüllung erlischt für solche Programme, die der Kunde ändert oder in die er sonst wie eingreift, es sei denn, der Kunde weist nach, dass der Eingriff für den Mangel nicht ursächlich ist.
- 17.4 BEX kann die Vergütung des Aufwands, der BEX über die telefonische Unterstützung im Rahmen der Pflege gemäß § 9.1 hinaus entsteht, gemäß der Preisliste für Unterstützungsleistungen von BEX verlangen, wenn BEX auf Grund der Meldung eines Mangels durch den Kunden auf Wunsch des Kunden über die telefonische Unterstützung nach § 9.1 hinaus tätig geworden ist und wenn der Kunde das Vorliegen eines Mangels nicht hat nachweisen können.

## § 18 Haftung von BEX

- 18.1 Kommt BEX mit der Erfüllung (durch Lieferung) bzw. Nacherfüllung (durch Mängelbeseitigung oder Ersatzlieferung) in Verzug, kann der Kunde eine angemessene Frist für die Erfüllung/Nacherfüllung setzen. Verstreicht die Frist erfolglos oder schlägt die Erfüllung/Nacherfüllung endgültig fehl, kann der Kunde seine gesetzlichen Ansprüche geltend machen, Schadensersatz im Rahmen von § 18.3. BEX kann dem Kunden eine angemessene Frist für die Erklärung setzen, ob dieser noch Erfüllung/Nacherfüllung verlangt. Nach erfolglosem Ablauf dieser Erklärungsfrist ist der Anspruch des Kunden auf Erfüllung/Nacherfüllung ausgeschlossen.
- 18.2 Die Verjährungsfrist für Ansprüche wegen Mängeln („Gewährleistungsfrist“) beträgt zwölf (12) Monate. Die Erweiterung des Benutzungsumfangs (§ 2.2) oder die Auslieferung einer weiterentwickelten Version im Rahmen der Pflege (§ 11) führen nicht zu einer neuen Verjährungsfrist.

- 18.3 Schadensersatzansprüche – gleich aus welchem Rechtsgrund – gegen BEX (einschl. deren Erfüllungsgehilfen), die leichte Fahrlässigkeit voraussetzen, bestehen nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht, deren Verletzung den Vertragszweck gefährden würden (Kardinalpflicht) verletzt worden ist.

Schadensersatzansprüche sind in diesem Fall auf den höheren der folgenden Werte beschränkt:

- EUR 100.000,00,
- den Auftragswert,
- den typischen und vorhersehbaren Schaden.

Bei Schadensersatzansprüchen auf der Grundlage der Pflegevereinbarung tritt an die Stelle des Auftragswerts die jährliche Pflegepauschale in dem Jahr, in dem der Schadensfall eingetreten ist.

Der Kunde kann eine weitergehende Haftung gegen Zahlung eines Risikozuschlags verlangen.

Die Einschränkungen gelten nicht, soweit die Schäden durch die Betriebshaftpflichtversicherung von BEX gedeckt sind, vorausgesetzt der Versicherer hat an BEX gezahlt. BEX verpflichtet sich, die bei Vertragsabschluss bestehende Deckung aufrechtzuerhalten.

Ansprüche wegen Körperschäden sowie Ansprüche auf der Grundlage des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

## § 19 Vertraulichkeit

- 19.1 BEX verpflichtet sich, alle im Rahmen des Vertragsverhältnisses erlangten Kenntnisse von Betriebsgeheimnissen und von schriftlich als vertraulich bezeichneten Informationen nur zur Durchführung des Vertrags zu verwenden und zeitlich unbegrenzt vertraulich zu behandeln. Die Verpflichtung zur vertraulichen Behandlung gilt nicht für Daten, die BEX im Zeitpunkt des Vertragsabschlusses bereits bekannt sind oder außerhalb des Vertrages bekannt waren oder bekannt werden.
- 19.2 BEX ist nicht verpflichtet, BEX's Ideen, Konzeptionen, Know-how und Techniken bzgl. Programmerstellung geheim zu halten; § 19.1 bleibt unberührt.
- 19.3 BEX verpflichtet ihre Mitarbeiter zur Wahrung der Vertraulichkeit.
- 19.4 BEX darf den Namen des Kunden und eine Kurzbeschreibung der erbrachten Leistung in eine Referenzliste aufnehmen. Alle anderen Werbemaßnahmen auf den Kunden werden vorab mit ihm abgesprochen.

## § 20 Schlussbestimmungen

- 7.1 Der Vertrag und seine Änderungen bedürfen der Schriftform.
- 7.2 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des Konfliktrechts und des UN-Kaufrechts.
- 7.3 Gerichtsstand im Verhältnis zu Kaufleuten ist der Sitz von BEX.

## Anhänge und Verweise

Titel des Anhangs / Verweis	Beschreibung

## Änderungshistorie

Datum	Bearbeiter	Beschreibung der Änderung
01.09.2016	RIA	Dokument erstellt
16.04.2018	RIA	Anpassungen an DSGVO

BEX Components AG  
Gartenstraße 97, 73430 Aalen  
Tel: +49 7361 997 3910  
Mail: [info@bex.ag](mailto:info@bex.ag)