

INTREXX Bedingungen für PaaS

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Gegenstand des auf Grundlage dieser Intrexx Bedingungen für PaaS und des zugrunde liegenden Angebotes begründeten Vertrages ist die zeitlich auf die Vertragslaufzeit begrenzte entgeltliche Überlassung von Programmkopien der Softwarelösung „Intrexx“ als Plattform-as-a-Service über das Internet inklusive der zugehörigen Dokumentation (nachfolgend zusammen als „**Vertragssoftware**“ oder „**Intrexx PaaS**“ bezeichnet) und der Einräumung diesbezüglicher Nutzungsrechte nach Maßgabe von nachfolgender Ziffer 2 sowie begleitender Service- und Supportleistungen nach Maßgabe der Regelungen gemäß den nachfolgenden Ziffern 5-10.
- 1.2. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Kunde das Angebot von United Planet annimmt. Angebote gelten als angenommen, wenn der Kunde das Angebot fristgemäß unterzeichnet an United Planet zurückreicht (auch per E-Mail) oder anderweitig zu erkennen gibt, dass er das Angebot annimmt.
- 1.3. Der Kunde erhält die zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses neueste Version der Vertragssoftware einschließlich der vereinbarten Zusatzmodule und Anwendungen sowie die Update- und Upgradeversionen der Vertragssoftware, soweit sie während der Vertragslaufzeit von United Planet in dem Land, in dem der Kunde seinen Sitz hat, vertrieben werden. Updateversionen beinhalten Hot Fixes, Onlineupdates, Minor Releases sowie Major Releases (im Folgenden „**Updates**“). Der Leistungsumfang des jeweiligen Updates ergibt sich aus der in der Dokumentation unter <https://onlinehelp.unitedplanet.com> enthaltenen Produktbeschreibung. Der Kunde wird rechtzeitig über das Release eines Updates informiert.
- 1.4. United Planet behält sich die inhaltliche Ausgestaltung der Updates sowie die Bestimmung des Vertriebsbeginns der Updates ausdrücklich vor. Die Updates können insbesondere Änderungen enthalten, die die Vertragssoftware im Hinblick auf die allgemeine technische Entwicklung und auf die allgemeinen Anforderungen der Endnutzer der Vertragssoftware auf einen besseren Stand bringen bzw. United Planet aus anderen Gründen, z.B. zu Zwecken der Fehlerbeseitigung, geeignet erscheinen.
- 1.5. Der Kunde ist während der Vertragslaufzeit je nach erworbenem Paket zur Nutzung von bis zu zwei nicht-produktiven lokalen Intrexx Instanzen zu Entwicklungs- und Testzwecken berechtigt. Diese Entwicklungs- und Testsysteme stehen im Standard nicht als PaaS Plattform zur Verfügung.

2. Nutzungsrechte

- 2.1. United Planet gewährt dem Kunden mit vollständiger Zahlung der gemäß Ziffer 3 zu entrichtenden Gebühr das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte, nicht übertragbare Recht, die Vertragssoftware in dem in den Endnutzer Lizenzbedingungen ausgewiesenen Umfang bestimmungsgemäß im Objektcode zu nutzen. Der Umfang der Nutzungsberechtigung ist abhängig von der Lizenzart (Named User, Light User, Externe User etc.) und ergibt sich aus den **Endnutzer Lizenzbedingungen (EULA)** für die Vertragssoftware in ihrer bei Vertragsabschluss jeweils geltenden Fassung, abrufbar unter <https://www.intrexx.com/de/legal>.
- 2.2. Die näheren Einzelheiten ergeben sich aus den Endnutzer Lizenzbedingungen.
- 2.3. Nutzt der Kunde Intrexx PaaS in einem Umfang, der die erworbenen Nutzungsrechte qualitativ (im Hinblick auf die Art der gestatteten Nutzung) oder quantitativ (im Hinblick auf die Anzahl der erworbenen Lizenzen) überschreitet, so hat er unverzüglich die zur erlaubten Nutzung notwendigen Nutzungsrechte zu erwerben.

3. Gebühren und Abrechnungsmodalitäten

- 3.1. Die Gebühren für die vertragsgegenständlichen Leistungen sowie die Abrechnungsmodalitäten ergeben sich aus dem zugrunde liegenden Angebot von United Planet, welches vom Kunden separat unterzeichnet wurde.
- 3.2. United Planet stellt dem Kunden die Gebühren zzgl. Umsatzsteuer in jeweils gesetzlicher Höhe per E-Mail in Rechnung. Bei Leistungserbringung in ein Drittland wird die deutsche Umsatzsteuer nicht

berechnet. Die nationale Einfuhrumsatzsteuer sowie gegebenenfalls Zoll und weitere Gebühren sind vom Kunden zu tragen. Die Rechnungsstellung erfolgt in Euro. Der Rechnungsbetrag ist innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungserhalt vollständig auf das in der Rechnung angegebene Konto zu bezahlen. Maßgeblich ist der Zahlungseingang.

- 3.3. Die Gebühren erhöhen sich zum Zeitpunkt der Vertragsverlängerung um jeweils 5% gegenüber dem zuvor, d.h. seit Vertragsabschluss bzw. der letzten Erhöhung, geltenden Preis, sofern United Planet nicht mindestens 60 Tage vor Vertragsjähung schriftlich andere Preise kommuniziert.
- 3.4. Erwirbt der Kunde während der Laufzeit dieses Vertrages zusätzliche Lizenzen für die Nutzung der Vertragssoftware oder wechselt in ein höheres Paket, so wird die dafür zusätzlich anfallende Gebühr für die vertragsgegenständlichen Leistungen ab dem Zeitpunkt des Erwerbs dieser zusätzlichen Lizenzen und Module berechnet. United Planet berechnet die sich hieraus ergebende Erhöhung der Gebühr bis zum Ende der aktuellen Abrechnungsperiode, danach wird die Gebühr insgesamt gemäß Ziffer 3.1 bis 3.3 berechnet.

4. Laufzeit und Kündigung

- 4.1. Die Laufzeit des Vertrags beginnt mit dem Erhalt der Zugangsdaten zum Support Center, spätestens mit der Freischaltung der Lizenz. Die anfängliche Laufzeit des Vertrags ist in dem zugrunde liegenden Angebot definiert. Sofern in dem Angebot nicht anders angegeben, verlängert sich der Vertrag automatisch um ein Jahr, sofern er nicht von einer Partei mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit gekündigt wird.
- 4.2. Das beiderseitige Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund (i.S.v. § 314 BGB) bleibt unberührt. United Planet ist insbesondere dann zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund berechtigt, wenn der Kunde
 - 4.2.1. die ihm eingeräumten Nutzungsrechte und/oder die Urheberrechte von United Planet verletzt; oder
 - 4.2.2. mit fälligen Zahlungen mehr als zwei Monate in Verzug gerät.
- 4.3. Kündigungen haben in Schriftform zu erfolgen.
- 4.4. Mit Vertragsbeendigung endet die Berechtigung für die weitere Nutzung der Vertragssoftware. Die Vertragssoftware kann zu dem bei Vertragsbeendigung gültigen Listenpreis erworben werden. Nach der Kündigung dieses Vertrages erhält der Kunde die Daten seiner Intrexx PaaS Instanz in einem geeigneten und maschinenlesbaren Format. Die Datenübergabe erfolgt innerhalb von vier Wochen nach Ablauf des Vertrags. Danach werden die Daten von United Planet gelöscht.

5. Bereitstellung und Verfügbarkeit

- 5.1. Nach Beauftragung und Bereitstellung aller benötigten Informationen wird eine Verfügbarkeit von Intrexx PaaS innerhalb eines Werktages gewährleistet.
- 5.2. Die erfolgreiche Bereitstellung von Intrexx PaaS wird dem Kunden in einer E-Mail mitgeteilt, welche neben der URL für den Anwenderzugang auch die Administrationszugänge beinhaltet.
- 5.3. United Planet gewährleistet eine Verfügbarkeit von Intrexx PaaS von 99,5% im Monatsdurchschnitt nach Abzug der geplanten und zuvor mitgeteilten Wartungszeiten gemäß Ziffer 6.4. Ausfallzeiten, die durch einen Fehler in einer vom Kunden entwickelten Anwendung begründet sind, werden in diesen Verfügbarkeitswert nicht eingerechnet. United Planet haftet nicht für diese Fehler und dadurch verursachte Ausfallzeiten. Die maximalen Ausfallzeiten gelten ausschließlich für Fehler der Supportstufe „Kritische Störung“ und beinhalten keine Wiederherstellung großer Datenmengen.
- 5.4. Für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem für die von United Planet für die Bereitstellung von Intrexx PaaS genutzten Rechenzentrum und die hierfür erforderliche Hard- und Software (z.B. PC, Netzanschluss, Browser) ist der Kunde verantwortlich. United Planet erbringt seine Leistung am Anschlusspunkt des von ihr für die Bereitstellung von Intrexx PaaS genutzten Rechenzentrums an das Internet. United Planet haftet für die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit nur, soweit die Ausfallzeiten von ihr zu vertreten sind. Insbesondere haftet United Planet nicht für Verfügbarkeitseinschränkungen aufgrund von Netzwerk- und Stromausfällen außerhalb des Einflussbereiches von United Planet, Ausfälle infolge höherer Gewalt, Verschulden Dritter (z.B. Denial-of-Service Angriffe etc.) oder für Ausfälle und Störungen, die vom Kunden verursacht sind.

- 5.5. Sollte United Planet die zugesicherte monatliche Verfügbarkeit von Intrexx PaaS nicht erfüllen, gelten folgende Regelungen:
- 5.5.1. Für eine einmalige Nichterfüllung in einem zusammenhängenden Zwölfmonatszeitraum erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe einer halben Monatsgebühr.
 - 5.5.2. Für eine zweimalige Nichterfüllung in einem zusammenhängenden Zwölfmonatszeitraum erhält der Kunde eine Gutschrift in Höhe einer vollen Monatsgebühr.
 - 5.5.3. Im Falle einer mehrmaligen (mehr als zwei Mal) Nichterfüllung der monatlichen Verfügbarkeit in einem zusammenhängenden Zwölfmonatszeitraum hat der Kunde das Recht, den Vertrag mit sofortiger Wirkung zu kündigen; überzahlte Gebühren werden von United Planet in diesem Fall erstattet.
- 5.6. Von United Planet geleistete Gutschriften sind auf etwaige weitergehende Schadensersatz- oder Minderungsansprüche des Kunden aufgrund der Nichtverfügbarkeit von Intrexx PaaS anzurechnen.

6. Infrastruktur und Wartung

- 6.1. Intrexx PaaS beinhaltet folgende Zugänge:
- Anwenderzugang über die Web-Oberfläche;
 - Administrativer Zugang über einen lokal zu installierenden Intrexx Portalmanager;
 - E-Mail-Versand;
 - Verschlüsselte Kommunikation über das HTTPS-Protokoll.

Auf individuellen Wunsch sind folgende Intrexx PaaS Konfigurationen zusätzlich realisierbar:

- Eigene URL/Domain (z. B. myIntrexx.my-real-company.com);
 - E-Mail-Versand mit eigener Domain.
- Hierbei sind das Zertifikat sowie der Domain Name vom Kunden zu liefern.

- 6.2. Intrexx PaaS wird mit der gesamten Infrastruktur in einem deutschen Rechenzentrum bereitgestellt. Das Rechenzentrum verfügt über folgende Zertifizierungen:

- ISO 27001 (Security Management);
- ISO 9001 (Qualitätsmanagement);
- ISO 20000 (Servicemanagement);
- ISO 14001 (Umweltmanagement);
- DIN 14675 (Brandschutz).

- 6.3. Intrexx PaaS umfasst standardmäßig folgende Installationen:

- Intrexx Server
- Datenbank: PostgreSQL
- Webserver: NGINX
- Betriebssystem: Linux
- LibreOffice (verwendet für die Dokumentenerstellung in Intrexx)
- 100 GB Cloud Speicher

- 6.4. Es werden drei Kategorien von Wartung unterschieden:

6.4.1. **Monatlich:** Die monatlichen Wartungsarbeiten finden am ersten Dienstag eines Monats ab 18 Uhr statt. Sicherheits- und Betriebssystem-Updates werden während dieser Wartungsfenster eingespielt. Eine Erinnerung wird spätestens 7 Tage im Voraus per E-Mail an den Kunden gesendet.

6.4.2. **Kritisch geplant:** In regelmäßigen Abständen kann eine kritische planmäßige Wartung in Bezug auf Sicherheit, Systemstabilität sowie Aktualisierung des Intrexx Portalmanagers über Updates erforderlich sein. Diese Aktivitäten werden dem Kunden 72 Stunden im Voraus per E-Mail angekündigt. In vielen Fällen können diese Wartungsarbeiten zeitlich flexibel gestaltet werden, um den Geschäftsanforderungen der Kunden gerecht zu werden. United Planet wird für diese Art von Wartungsarbeiten nach Möglichkeit angemessene Vorbereitungen treffen.

6.4.3. **Ungeplant:** Ungeplante Ausfallzeit ist jeder Verlust der Verfügbarkeit des Produktionssystems, der nicht mindestens 72 Stunden im Voraus dem Kunden angekündigt wird. Diese Ausfallzeiten sind in der Regel vom Typ Systemfehler, können aber auch proaktive Notfallwartungen sein, die durchgeführt werden, um einen Systemausfall zu verhindern bzw. die Sicherheit der Plattform zu gewährleisten. Benachrichtigungen über eine Serviceunterbrechung werden versandt, sobald die Wartung geplant ist oder die Überwachung festgestellt hat, dass das System des Kunden nicht verfügbar ist. Eine Vorankündigung von mindestens 24 Stunden ist vorgesehen, wenn dies

praktisch möglich ist. Diese Arten von Ausfallzeiten werden in der Verfügbarkeitsberechnung nach Ziffer 5.3 ff berücksichtigt.

- 6.5. Eine kontinuierliche Überwachung aller Servicekomponenten (Infrastruktur und Anwendung) wird eingesetzt, um Ausfälle und Überlastungen frühzeitig zu erkennen und zu verhindern.
- 6.6. Innerhalb der oben beschriebenen Wartungsfenster werden Softwareaktualisierungen von Intrexx durchgeführt, deren Details auf <https://help.unitedplanet.com> beschrieben sind. Darüber hinaus werden regelmäßig Aktualisierungen der beteiligten Komponenten wie der Datenbank oder des Webserver durchgeführt.
- 6.7. United Planet ist nicht in der Verantwortung, kundenspezifische Anpassungen an Applikationen, Prozessen, Layouts oder sonstigen individuellen Erweiterungen, wie sie beispielsweise durch den Einsatz von JavaScript, Velocity Markup, Groovy Code, Java und/oder Expertenattribute entstehen, zu warten bzw. deren einwandfreie Funktionalität nach einem Update sicherzustellen.
- 6.8. Intrexx-Softwareaktualisierungen mit größeren Änderungen können optional für maximal 6 Monate ausgesetzt werden. In diesen 6 Monaten werden lediglich sicherheitsrelevante Fixes eingespielt. Üblicherweise tritt diese Situation ein, falls die Änderungen Anpassungen am Portal des Kunden erfordern würden und diese Änderungen nicht zeitnah ausgeführt werden können. Die Verantwortung für diese Art von notwendigen Anpassungen liegt vollständig beim Kunden.

7. Sicherheit und Datenmanagement

- 7.1. Ein direkter Zugriff auf den Server ist nicht gegeben. Vorgesehen ist der Zugriff mittels des Intrexx Portalmanagers, der auf einem Rechner des Kunden lokal installiert werden muss.
- 7.2. Sämtliche Dienste der Intrexx Plattform (Datenbank, Webserver, ...) werden unter einem eigens dafür eingerichteten Account ausgeführt und nicht im Kontext des „root“ Benutzers.
- 7.3. Das Intrexx Portal verfügt über folgende Sicherheitsmaßnahmen:
 - 7.3.1. **Verschlüsselung:** Die Kommunikation zwischen dem Intrexx Portalmanager und dem Portalserver ist zu jeder Zeit durch eine starke SSL verschlüsselte Verbindung geschützt. Der Zugriff auf die Weboberfläche des Portals ist ebenfalls über HTTPS geschützt und bietet ein Höchstmaß an Sicherheit und Zuverlässigkeit.
 - 7.3.2. **Firewalls:** Darüber hinaus werden „stateful inspection“ Firewalls eingesetzt. Diese Firewalls stoppen den gesamten eingehenden Datenverkehr, analysieren ihn und verhindern bekannte bzw. typische Angriffe aus dem Internet.
 - 7.3.3. **Authentifizierung:** Standardmäßig meldet sich der Kunde mittels Intrexx-Authentifizierung an Intrexx PaaS an, um über das Web, den Portalmanager und weitere Schnittstellen zuzugreifen. Die Passwörter können über die Benutzerverwaltung gemäß den Sicherheitsrichtlinien individuell konfiguriert werden.
 - 7.3.4. **Autorisierung:** Innerhalb von Intrexx-Anwendungen werden Rechte individuell über Benutzergruppen, Rollen, und Verteiler vergeben. So wird der Zugriff auf die Anwendungen gesteuert sowie der Datenbestand gesichert.
- 7.4. Der kundenseitige Zugriff auf die Datenbank erfolgt ausschließlich über die Vertragssoftware und den dazugehörigen Portalmanager.
- 7.5. Alle 24 Stunden wird ein Backup des gesamten Systems erstellt. Im Falle eines Ausfalls des Systems wird dieses Backup zurückgespielt, so dass mindestens der Zustand von vor 24 Stunden wieder zur Verfügung steht. Das Backup wird vorzugsweise zu Zeiten erstellt, zu denen keine großen Aktivitäten der Anwender zu erwarten sind.

8. Support und Service Level

- 8.1. United Planet betreibt ein Community Forum, über das der Kunde jederzeit Fragen an die Community stellen kann sowie nach Antworten recherchieren kann. Das Community Forum ist für jede Person nach einmaliger Anmeldung 24/7 kostenfrei nutzbar und über folgenden Link abrufbar: <https://community.intrexx.com/>.
- 8.2. United Planet betreibt eine „Knowledge Base“ in welcher bekannte Fragen und Problemstellungen durch das Support-Team von United Planet beantwortet werden und Hilfe zur Selbsthilfe geleistet wird.

Die Knowledge Base ist für alle Kunden von Intrexx kostenfrei nutzbar und über folgenden Link abrufbar: <https://help.unitedplanet.com/>.

- 8.3. United Planet stellt dem Kunden je nach erworbenem Paket einen privilegierten Zugang zum „Intrexx Support Center“ (Ticketsystem) bereit, über das der Kunde zeitunabhängig (24x7) alle technischen Fragen zu der Vertragssoftware, dazugehörige Log-Dateien und/oder weitere Dokumente eingeben und die jeweiligen Bearbeitungsstände einsehen kann. Der Kunde muss sich hierzu per Zugangskennung identifizieren. Die dem Kunden übermittelten exklusiven Zugangsdaten und Kommunikationsadressen dürfen vom Kunden nicht an Dritte weitergegeben werden.
- 8.4. Für Kunden mit einem **Professional Paket** oder einem **Professional Flex Paket** hält United Planet montags bis freitags – außer an Feiertagen in Baden-Württemberg, Deutschland, von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr (CET) („**Supportzeiten**“) qualifiziertes Personal für telefonische Anfragen des Kunden zur Vertragssoftware bereit. Telefonische Anfragen dürfen jedoch nur im Falle von kritischen Störungen gemäß Ziffer 9 erfolgen. Für alle sonstigen Störungen ist ausschließlich das „Intrexx Support Center“ zu verwenden.
- 8.5. Für Kunden mit einem **Premium Paket** oder einem **Premium Flex Paket** hält United Planet montags bis freitags – außer an Feiertagen in Baden-Württemberg, Deutschland, von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr (CET) („**Supportzeiten**“) qualifiziertes Personal für sämtliche telefonischen Anfragen des Kunden zur Vertragssoftware bereit.
- 8.6. Für Kunden mit einem **Premium Paket** oder einem **Premium Flex Paket** hält United Planet zudem einen 24/7 Support bereit, der ausschließlich für kritische Störungen gemäß Ziffer 9.1 genutzt werden darf. Im Falle einer kritischen Störung gemäß Ziffer 9.1 muss der Premium Kunde ein Ticket im Supportcenter erstellen sowie die dedizierte 24/7 Supporthotline telefonisch kontaktieren.
- 8.7. United Planet ist nicht verpflichtet, Anfragen des Kunden zu beantworten:
 - 8.7.1. die offensichtlich darauf beruhen, dass die in der Dokumentation zur Vertragssoftware angegebenen Mindestsystemvoraussetzungen nicht erfüllt sind;
 - 8.7.2. die sich auf Produkte oder Betriebsstörungen beziehen, die offensichtlich nicht mit der Vertragssoftware und den zu ihrem Betrieb notwendigen Systemvoraussetzungen im Zusammenhang stehen, z.B. aber nicht ausschließlich Virens Scanner, Security Software, individuelle Einstellung des Frontend Webservers oder Citrix;
 - 8.7.3. deren Inhalt der Wunsch des Kunden ist, in der Vertragssoftware nicht vorhandene und in der Dokumentation nicht versprochene zusätzliche Funktionen oder Gestaltungsmöglichkeiten zu realisieren, z.B. aber nicht ausschließlich Applikationsentwicklung oder Benutzerkonfiguration;
 - 8.7.4. die dadurch entstanden sind, dass der Kunde unzulässige Installationen oder Konfigurationen der Vertragssoftware oder undokumentierte Eingriffe vorgenommen hat, z.B. aber nicht ausschließlich beim manuellen Ändern von Dateien oder Änderungen direkt in der Datenbank;
 - 8.7.5. die den Support von Drittsystemen in der Systemumgebung (Betriebssystem, Datenbank etc.) betreffen;
 - 8.7.6. die den Support von kundenspezifischen Applikationsanpassungen oder individuelle Erweiterungen betreffen, wie beispielsweise JavaScript, Velocity Markup, Java und/oder Expertattribute.

9. Reaktionszeiten

- 9.1. Für während der Vertragslaufzeit auftretende Störungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Vertragssoftware gelten – in Abhängigkeit des Schweregrades der Störung und deren (mögliche) Auswirkungen – die folgenden Störungsklassen:
 - 9.1.1. **Kritische Störung:** Systemausfälle im produktiven Portal, welche die Arbeit komplett verhindern, beispielsweise:
 - Stillstand des gesamten produktiven Portals;
 - Stillstand einer primären produktiven Anwendung;
 - Stillstand eines primären produktiven Prozesses.
 - 9.1.2. **Wesentliche Störung:** Systemeinschränkungen im produktiven Portal, welche die Arbeit mit dem Portal teilweise verhindern oder einschränken, wobei die primären Funktionen aber erhalten bleiben, beispielsweise:
 - Erhebliche Einschränkungen im Betrieb des produktiven Portals;
 - Stillstand oder Einschränkungen einer sekundären produktiven Anwendung;

- Einschränkungen einer primären produktiven Anwendung;
- Stillstand oder Einschränkungen einer sekundären produktiven Anwendung;
- Einschränkungen eines primären produktiven Prozesses.

9.1.3. **Sonstige Störung:** Störungen, die zwar ein Tätigwerden von United Planet erfordern, die Nutzung des Systems jedoch nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen, beispielsweise:

- Systemausfälle und -einschränkungen in nicht produktiven Portalen wie etwa Test- oder Entwicklungs-Systemen;
- Allgemeine Anfragen zum System und dessen Handhabung;
- Sonstige Anfragen rund um den Betrieb von der Vertragssoftware.

9.1.4. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer Störungen kann eine Störung der nächsthöheren Kategorie begründen.

9.2. Der Kunde meldet Störungen unverzüglich nach ihrem Auftreten über das IntrexX Support Center (jede Störungsmeldung wird als „**Ticket**“ bezeichnet). Das Ticket enthält eine Einstufung der Störung in die Support Stufen nach Ziffer 9.1 im Hinblick auf die befürchteten Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden. Die Störungsmeldung hat eine nachvollziehbare Schilderung der aufgetretenen Störung zu enthalten und muss wahrheitsgemäß und so genau sein, dass United Planet zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigung beginnen kann.

9.3. United Planet wird auf ein Ticket, das den Anforderungen gemäß Ziffer 9.2 entspricht, unter Berücksichtigung der Support Stufen gemäß Ziffer 9.1 innerhalb der Supportzeiten eine erste Rückmeldung geben und mit der Störungsbeseitigung beginnen. Sofern zwischen den Parteien nicht schriftlich anders vereinbart, gelten die folgenden Reaktionszeiten, jeweils beginnend mit der Eröffnung des Tickets oder anderweitigen Störungsmeldung:

	Starter	Advanced	Professional	Premium
Kritische Störung	24 Stunden	< 4h	< 2h	< 1h
Wesentliche Störung	Vertretbarer Aufwand	24 h	< 8h	< 4h
Sonstige Störung	Vertretbarer Aufwand	Vertretbarer Aufwand	48h	24h

9.4. Außerhalb der Supportzeiten wird die Reaktionszeit gehemmt. Dies gilt nicht für kritische Störungen von Kunden mit einem 24/7 Support.

9.5. Die Beseitigung einer gemeldeten Störung innerhalb eines bestimmten Zeitraums kann nicht gewährleistet werden. Soweit für United Planet absehbar ist, dass sich eine kritische oder wesentliche Störung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen lässt, wird United Planet sich unverzüglich um eine Behelfslösung („**Workaround**“) bemühen und anschließend die Störung so schnell wie möglich beheben. Es steht dem Kunden frei, einen bereitgestellten Workaround als endgültige Behebung einer Störung zu akzeptieren.

9.6. Nicht erfasst werden Störungen, die auf unsachgemäße Bedienung der Vertragssoftware durch den Kunden, höhere Gewalt oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind.

9.7. Wenn sich herausstellt, dass eine vom Kunden gemeldete Störung nicht existiert, nicht wahrheitsgemäß gemeldet wurde oder nicht mit der Vertragssoftware in Zusammenhang steht, ist United Planet berechtigt, dem Kunden die tatsächlich entstandenen Kosten für die Analyse und sonstige Bearbeitung der Störung auf der Grundlage ihrer jeweils geltenden Standardvergütungssätze aufwandsabhängig in Rechnung zu stellen.

10. Mitwirkungspflichten des Kunden

10.1. IntrexX PaaS ermöglicht es dem Kunden, IntrexX Applikationen zu entwickeln, zu testen, zu betreiben und anzupassen. Der Kunde ist für die Funktionalität und den Erfolg der selbst erstellten Applikationen selbst verantwortlich.

10.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Mitarbeitern von United Planet beim Auftreten einer Störung unverzüglich alle für die Erbringung der vertraglichen Leistung notwendigen und beim Kunden

vorhandenen Informationen und Unterlagen in einer nachvollziehbaren Form im IntrexX Support Center zur Verfügung zu stellen.

10.3. Der Kunde ist verpflichtet,

10.3.1. United Planet unverzüglich über jede ihm bekanntwerdende unerlaubte Nutzung eines Passwortes oder einer Benutzerkennung für IntrexX PaaS sowie jede andere bekannte oder vermutete Sicherheitsverletzung zu informieren;

10.3.2. United Planet unmittelbar über jede unerlaubte Nutzung von IntrexX PaaS, die der Kunde oder ein zugriffsberechtigter Anwender kennt oder vermutet, zu benachrichtigen, und alle angemessenen und zumutbaren Maßnahmen zu treffen, um diese unerlaubte Nutzung zu verhindern;

10.3.3. keine falschen Identitätsinformationen anzugeben, um auf IntrexX PaaS zuzugreifen.

10.4. Der Kunde räumt United Planet ein auf die Vertragslaufzeit begrenztes, nicht ausschließliches und nicht übertragbares Recht ein, von ihm und seinen Anwendern auf IntrexX PaaS eingestellte Inhalte zu kopieren, zu speichern, zu konfigurieren, auszuführen, darzustellen und zu übertragen, wenn und soweit dies für die Bereitstellung der IntrexX PaaS Instanz des Kunden erforderlich ist.

11. Gewährleistung

11.1. United Planet ist zur Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit der Vertragssoftware während der Vertragslaufzeit verpflichtet. Die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Vertragssoftware ergibt sich aus diesem Dokument sowie der unter <https://onlinehelp.unitedplanet.com> abrufbaren Dokumentation. Die in der Dokumentation enthaltenen Angaben sind als Leistungsbeschreibungen zu verstehen und nicht als Garantien. Eine Garantie wird nur gewährt, wenn sie als solche ausdrücklich bezeichnet worden ist.

11.2. United Planet ist berechtigt, die Vertragssoftware und die Dokumentation zu ändern, wenn und soweit dies erforderlich ist, zur Anpassung an eine neue Rechtslage oder Rechtsprechung, (ii) aufgrund geänderter technischer Rahmenbedingungen (z.B. neue Browser-Versionen oder technische Standards) oder (iii) zur Gewährleistung der Daten- und Systemsicherheit. Darüber hinaus kann United Planet die Vertragssoftware und die Dokumentation im Rahmen der technischen Weiterentwicklung angemessen ändern und anpassen, unter der Voraussetzung, dass sich der Leistungs- und Funktionsumfang der Vertragssoftware durch die Änderung nicht nachteilig für den Kunden verändert und der Kunde unter Berücksichtigung der Grundsätze von Treu und Glauben durch die Änderung nicht schlechter gestellt wird. Der Kunde wird per E-Mail vorab über Änderungen informiert.

11.3. Der Kunde ist verpflichtet, United Planet Mängel der Vertragssoftware nach deren Entdeckung unverzüglich textförmlich anzuzeigen.

11.4. United Planet wird auftretende Sach- und Rechtsmängel an der Vertragssoftware, welche die bestimmungsgemäße Benutzung nicht nur unerheblich beeinträchtigen, in angemessener Zeit beseitigen. Die Fehlerberichtigung erfolgt nach Wahl von United Planet, je nach Bedeutung des Fehlers, durch die Lieferung eines Updates oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Fehlers.

11.5. Der Kunde ist verpflichtet, eine ihm von United Planet zum Zwecke der Fehlerbeseitigung im Wege eines Updates bereitgestellte neue Version der Vertragssoftware zu übernehmen, es sei denn, dies führt für ihn zu unzumutbaren Anpassungs- und Umstellungsproblemen.

11.6. Schlägt die von United Planet nach Ziffer 11.4 geschuldete Mängelbeseitigung endgültig fehl, ist der Kunde zur außerordentlichen Kündigung dieses Vertrages gemäß § 543 Abs. 2 Nr. 1 BGB berechtigt. Ein Fehlschlagen der Mängelbeseitigung liegt insbesondere dann vor, wenn die Mängelbeseitigung für United Planet unmöglich ist, wenn United Planet die Mängelbeseitigung verweigert oder wenn die Mängelbeseitigung durch United Planet aus sonstigen Gründen für den Kunden unzumutbar ist. Kündigt der Kunde den Vertrag außerordentlich, ist die Nutzung der Vertragssoftware umgehend einzustellen.

11.7. United Planet übernimmt keine Gewähr dafür, dass die Vertragssoftware den Anforderungen und Zwecken des Kunden genügt oder mit anderen von ihm ausgewählten Programmen zusammenarbeitet. Die Verantwortung für die richtige Auswahl und Benutzung der Vertragssoftware sowie der damit beabsichtigten oder erzielten Ergebnisse trägt der Kunde.

12. Haftung

- 12.1. Bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit sowie bei Ansprüchen nach dem Produkthaftungsgesetz sowie Schäden aufgrund der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit haftet United Planet unbeschränkt nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.
- 12.2. Für einfache Fahrlässigkeit haftet United Planet, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertrauen darf (sog. Kardinalpflichten). Die Haftung bei Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist auf den vertragstypischen Schaden begrenzt, mit dessen Entstehen United Planet bei Vertragsabschluss aufgrund der zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände rechnen musste.
- 12.3. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 12.4. Ansprüche wegen der Verletzung vertraglicher oder gesetzlicher Pflichten, gleich aus welchem Rechtsgrund, verjähren 12 Monate nachdem die geschädigte Vertragspartei von den anspruchsbegründenden Umständen Kenntnis erlangt hat, spätestens aber 3 Jahre nach der Pflichtverletzung. Grob fahrlässige Unkenntnis steht der Kenntnis gleich. Dies gilt nicht bei Schäden aufgrund der Verletzung des Lebens, Körpers oder der Gesundheit oder vorsätzlich oder arglistig herbeigeführten Schäden; in diesen Fällen gilt die gesetzliche Verjährungsfrist gemäß §§ 195, 199 BGB.
- 12.5. Soweit die Haftung von United Planet nach dieser Ziffer 12 ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies entsprechend auch für eine persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen von United Planet.
- 12.6. Eine verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a Abs. 1, Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen.
- 12.7. Eine weitergehende Haftung von United Planet besteht nicht.

13. Datenschutz

- 13.1. Die Parteien stellen in ihrem jeweiligen Verantwortungsbereich sicher, dass bei der Vertragsdurchführung alle anwendbaren Datenschutzbestimmungen eingehalten werden, insbesondere solche der Datenschutzgrundverordnung (EU/2016/679) (DS-GVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) und des Gesetzes über den Datenschutz und den Schutz der Privatsphäre in der Telekommunikation und bei Telemedien (TTDSG). United Planet wird die von ihr eingesetzten Mitarbeiter, Subunternehmer und sonstigen Erfüllungsgehilfen vor der Ausführung der vertragsgegenständlichen Leistungen dazu verpflichten, personenbezogene Daten streng vertraulich zu behandeln und diese ausschließlich in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz und den Regelungen dieses Vertrages und der gemäß nachfolgender Ziffer 13.2 abgeschlossenen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) zu verarbeiten.
- 13.2. Soweit United Planet im Zuge der für den Kunden zu erbringenden Vertragsleistungen personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet und/oder ggf. Zugriff auf personenbezogene Daten erhält, für die der Kunde der datenschutzrechtlich Verantwortliche i.S.v. Art. 4 Nr. 7 DS-GVO ist, bzw. ein solcher Zugriff jedenfalls nicht ausgeschlossen werden kann, gelten für den Umgang mit diesen Daten die Regelungen der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 Abs. 3 DS-GVO in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Fassung, abrufbar unter <https://www.intrexx.com/de/legal>, die von den Parteien gleichzeitig mit dem auf der Grundlage dieser Intrexx Bedingungen begründeten Vertrag gesondert abgeschlossen wird und in der insbesondere auch die zur Gewährleistung der Datensicherheit und der Vertraulichkeit der personenbezogenen Daten gemäß Art. 32 DS-GVO konkret umgesetzten technischen und organisatorischen Maßnahmen verbindlich festgelegt sind. Im Falle von etwaigen Widersprüchen oder Inkonsistenzen zwischen den Regelungen dieser Intrexx Bedingungen und dem zugrunde liegenden Angebot einerseits und solchen der AVV andererseits, gelten letztere vorrangig.

14. Schlussbestimmungen

- 14.1. Die Geltung abweichender oder über diese Intrexx Bedingungen für PaaS hinausgehender Bestimmungen ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere für Allgemeine Geschäftsbedingungen des

Kunden, selbst wenn United Planet einen Auftrag des Kunden annimmt, in dem der Kunde auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweist und/oder die allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden beigelegt sind und United Planet dem nicht widerspricht.

- 14.2. Der Kunde kann gegenüber United Planet nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 14.3. Der Kunde darf Ansprüche gegen United Planet aus diesem Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung von United Planet an Dritte abtreten.
- 14.4. United Planet ist berechtigt, den Namen des Kunden zum Zwecke der Eigenwerbung auf seiner Homepage, Social Media Präsenzen oder sonstigen Marketingmaterialien als Referenz zu benennen (inkl. Firmen-Logo). Jede darüberhinausgehende Veröffentlichung oder Werbung (z.B. in Form von Case Studies) im Zusammenhang mit der Geschäftsbeziehung bedarf der vorherigen textförmlichen Freigabe durch den Kunden.
- 14.5. United Planet ist jederzeit berechtigt, diese Bedingungen einseitig zu ändern, unter der Voraussetzung, dass Umfang und Qualität der Leistungen dadurch nicht zum Nachteil des Kunden reduziert werden und der Kunde auch im Übrigen unter Berücksichtigung der Grundsätze von Treu und Glauben nicht unbillig benachteiligt wird, insbesondere soweit dies zur Anpassung an einen veränderten Stand der Technik oder Gesetzgebung oder aufgrund eines sonstigen wichtigen Grundes erforderlich ist. Änderungen werden dem Kunden mit einer Vorankündigungsfrist von vier (4) Wochen per E-Mail und/oder über das Kundenportal mitgeteilt. Sofern der Kunde der mitgeteilten Änderung zustimmt oder ihr nicht innerhalb von drei (3) Wochen seit Erhalt der Mitteilung textförmlich widerspricht, gilt die Änderung als vereinbart und tritt zu dem mitgeteilten Änderungsdatum in Kraft; auf diese Rechtsfolge wird United Planet den Kunden im Zuge der Mitteilung gesondert hinweisen. Im Falle eines Widerspruchs ist United Planet berechtigt, den mit dem Kunden unter Geltung dieser Bedingungen abgeschlossenen Vertrag unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von einem Monat aus wichtigem Grund vorzeitig zu kündigen. Sofern United Planet im Falle eines Widerspruchs den Vertrag nicht kündigt, gelten für diesen die alten Bedingungen weiter.
- 14.6. Diese IntrexX Bedingungen für PaaS und das auf deren Grundlage und des zugrunde liegenden Angebotes begründete Vertragsverhältnis unterliegen ausschließlich deutschem Recht unter Ausschluss des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf (CISG).
- 14.7. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Freiburg im Breisgau.
- 14.8. Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der von den Parteien gewollten Regelung wirtschaftlich am nächsten kommt; das gleiche gilt im Falle einer Vertragslücke.
- 14.9. Sämtliche in diesem Vertrag genannten Anlagen sind verpflichtender Vertragsbestandteil.