

Leistungsbeschreibung INTREXX PaaS

1. Einführung

- 1.1. Mit Intrexx PaaS bietet United Planet seinen Kunden das Hosting einer Intrexx Plattform in der Cloud bei einem zertifizierten Rechenzentrum an. Der Kunden profitiert von der professionellen Einrichtung, dem Betrieb und der Wartung seiner Plattform durch erfahrene Experten. So kann er sich vollkommen auf das Wesentliche, nämlich den Aufbau leistungsstarker Applikationen konzentrieren. Den Rest erledigen die Techniker von United Planet.
- 1.2. Eine Intrexx PaaS Instanz besteht standardmäßig aus den Komponenten Intrexx Server, Datenbank, Suchmaschine, Webserver und Firewall.

2. Servicebeschreibung

2.1. Umfang

Die wichtigste Komponente einer Intrexx PaaS Instanz ist das Intrexx-Portal des Kunden, welches in der Cloud gehostet wird. Weitere Portale können über zusätzliche Intrexx PaaS Instanzen gebucht und betrieben werden.

Eine Intrexx PaaS Instanz bietet im Standard folgende Zugänge:

- Anwenderzugang über die Web-Oberfläche (<https://MY-REAL-COMPANY.myIntrexx.com>)
- Administrativer Zugang über einen lokal zu installierenden Intrexx Portalmanager
- E-Mail-Versand (Absender: no-reply@myIntrexx.com)
- 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 (z.B. any.name@my-real-company.com)

Hierbei sind das Zertifikat sowie der Domain Name vom Kunden zu liefern.

2.2. Bereitstellung

Nach Beauftragung wird eine Verfügbarkeit des Systems innerhalb eines Werktages gewährleistet. Die Bereitstellung kann nach Absprache zu einem späteren Zeitpunkt erfolgen.

Die erfolgreiche Bereitstellung der Plattform wird dem Kunden in einer E-Mail mitgeteilt, welche neben der URL auch die Administrationszugänge beinhaltet.

Auf Kundenwunsch kann eine myIntrexx Demoinstanz zum Produktivsystem umgewandelt werden.

2.3. Test- und Entwicklungsumgebung

Zusätzlich zur Bereitstellung der Produktivumgebung aus der Cloud sind im Service auch Lizenzen für eine Test- und eine Entwicklungsumgebung enthalten. Diese ermöglichen es dem Kunden, auf einem lokalen System Intrexx-Installationen für Test- & Entwicklungszwecke zu erstellen.

Auf Kundenwunsch können Test- und Entwicklungsumgebungen in der Cloud bereitgestellt werden, für die zusätzliche Kosten anfallen. Diese Test- und Entwicklungsumgebungen werden über die URLs der Produktivumgebung mit dem Zusatz „-test“ bzw. „-dev“ bereitgestellt.

2.4. Infrastruktur und Wartung

2.4.1. Rechenzentrum

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)

2.4.2. Infrastruktur

Die PaaS Instanz umfasst standardmäßig folgende Installationen: IntrexX Server in der aktuellen Silent Track Version. Auf Kundenwunsch kann in den Steady Track gewechselt werden

- Datenbank: PostgreSQL
- Webserver: NGINX
- Betriebssystem: Linux
- LibreOffice (verwendet für die Dokumentenerstellung in IntrexX)

Individualkonfigurationen der Infrastruktur (bspw. Oracle Datenbank) sind gegen Aufpreis möglich.

Die gebotene Infrastruktur und Konfiguration ist das Ergebnis einer langjährigen Expertise im Betrieb von IntrexX Portalen und bietet ein Optimum an Stabilität und Performance.

Wir setzen modernste Cloud- und Virtualisierungstechnologien ein, die es uns ermöglichen, die Infrastruktur schnell und unkompliziert an Ihre Businessanforderungen anzupassen. 100 GB Cloud Speicher sind in IntrexX PaaS inbegriffen. Weiterer Cloud-Speicher kann kostenpflichtig zur Umgebung hinzugebucht werden.

2.4.3. Wartung und Ausfallzeiten

Drei Kategorien von Wartung werden prinzipiell unterschieden:

- 2.4.3.1. **Monatlich:** Die monatlichen Wartungsarbeiten finden am ersten Dienstag eines Monats ab 17 Uhr statt. Sicherheits- und Betriebssystem-Updates werden während dieser Wartungsfenster eingespielt. Eine Erinnerung wird spätestens 7 Tage im Voraus per E-Mail an den Systemverantwortlichen gesendet.
- 2.4.3.2. **Kritisch geplant:** In regelmäßigen Abständen kann eine kritische planmäßige Wartung in Bezug auf Sicherheit, Systemstabilität sowie Aktualisierung des IntrexX Portalmanagers über Online-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.
- 2.4.3.3. **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 auf das Betriebszeit-SLA des Kunden angerechnet.

Eine kontinuierliche Überwachung aller Servicekomponenten (Infrastruktur und Anwendung) wird eingesetzt, um Ausfälle und Überlastungen frühzeitig zu erkennen und zu verhindern.

2.4.4. Updates

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 Webservers durchgeführt.

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.

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.

2.4.5. Verfügbarkeit

United Planet gewährleistet eine Verfügbarkeit der IntrexX PaaS Instanz von 99,5% im Monatsdurchschnitt nach Abzug der geplanten und zuvor mitgeteilten Wartungszeiten. Ausfallzeiten, die durch einen Fehler in einer vom Kunden entwickelten Komponente begründet sind, werden in diesen Verfügbarkeitswert nicht eingerechnet. United Planet haftet nicht für diese Fehler und dadurch verursachte Ausfallzeiten. Als Ausfallzeiten gelten nur Störungen der Supportstufe „Kritische Störung“, vgl. Ziffer 6. Die maximalen Ausfallzeiten gelten ausschließlich für Fehler der Supportstufe „Kritische Störung“ und beinhalten keine Wiederherstellung großer Datenmengen. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Zeitspanne, zu der das Portal des Kunden den Anwendern wie beabsichtigt zur Verfügung steht.

2.5. Zugriffe und Benutzermanagement

IntrexX verfügt über ein eigenes Benutzermanagement, welches über die integrierte Benutzerverwaltung administriert wird. Entsprechende Sicherheitseinstellungen sind in Ziffer 3.2 beschrieben.

2.5.1. **Administrativer Zugriff:** Über den IntrexX Portalmanager wird der administrative Zugriff auf das IntrexX PaaS Portal ermöglicht. Darüber können z.B. Applikationen, Prozesse und Layouts erstellt werden sowie die Rechte der Anwender definiert werden. Seminare zu diesen Themen werden in der IntrexX Academy angeboten.

2.5.2. **Zugriff Anwender:** Der reguläre Anwender greift über die zugeordnete URL (standardmäßig <https://MY-REAL-COMPANY.myIntrexX.com>) auf das Web-Frontend zu und kann so die Inhalte des Portals abrufen und bearbeiten. Die individuell in der Applikation hinterlegte Berechtigung steuert den Zugriff der Anwender im Web.

2.6. Portalaufbau mit IntrexX

Für den Aufbau von leistungsstarken Portalen mit Prozessen und der Integration von Fremddaten bietet der IntrexX Portalmanager folgende Werkzeuge:

- Benutzerverwaltung
- Applikationsdesigner
- Prozessmanager
- Layoutdesigner
- Werkzeuge für die Erstellung von Schnittstellen und Datentransfers

Mit Hilfe der Benutzerverwaltung werden die Berechtigung an den jeweiligen Applikationen im Browser sowie für den administrativen Zugriff mit dem Portalmanager definiert. Im Portalmanager können Applikationen, Prozesse, Layouts etc. von den dafür berechtigten Benutzern erstellt und gepflegt werden. Die Verwendung und die damit verbundene Erzeugung des Inhalts der Applikationen erfolgt über den Browser durch die jeweils berechtigten Benutzer.

Für alle Implementierungen und Anpassungen mittels oben beschriebener Werkzeuge sind der Kunde bzw. seine separat beauftragten Dienstleister verantwortlich.

Weitere Details zur Nutzung der hier erwähnten Werkzeuge finden Sie unter <https://onlinehelp.unitedplanet.com>

3. Sicherheit

3.1. Server

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. Sämtliche Dienste der IntrexX Plattform (Datenbank, Webserver, ...) werden unter einem eigens dafür eingerichteten Account ausgeführt und nicht im Kontext des „root“ Benutzers.

3.2. Portal

Das Portal verfügt über folgende Sicherheitsmaßnahmen:

3.2.1. **Verschlüsselung:** Die Kommunikation zwischen dem IntrexX Portalmanager und dem Portalserver ist zu jederzeit 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.

- 3.2.2. **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.
- 3.2.3. **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.
- 3.2.4. **Autorisierung:** Innerhalb von Intrexx-Anwendungen werden Rechte individuell über Benutzergruppen, Rollen, und Verteiler vergeben. So wird der Zugriff auf die Applikationen gesteuert sowie der Datenbestand gesichert.

3.3. Datenbank

Standardmäßig wird eine PostgreSQL Datenbank verwendet. Der kundenseitige Zugriff auf die Datenbank erfolgt ausschließlich über Intrexx PaaS und den dazugehörigen Portalmanager.

4. Datenmanagement

- 4.1. **Backup:** 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 vor 24 Stunden wieder zur Verfügung steht. Das Backup wird vorzugsweise zu Zeiten erstellt, zu denen keine großen Aktivitäten der Anwender zu erwarten sind.
- 4.2. **Bereitstellung der Daten nach Kündigung:** Nach der Kündigung des 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 Abonnements. Danach werden die Daten von United Planet gelöscht.

5. Support und Service Level

- 5.1. 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 aufrufbar: <https://community.intrexx.com/>
- 5.2. 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 jeden Kunden von Intrexx kostenfrei nutzbar und über folgenden Link aufrufbar: <https://help.unitedplanet.com/>
- 5.3. 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.
- 5.4. Für Kunden mit einem **Professional Paket** oder einem **Professional Flex Paket** hält United Planet montags bis freitags – außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg, Deutschland, von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr (CET) („**Supportzeiten**“) qualifiziertes Personal für telefonische Anfragen des Kunden zur Software bereit. Telefonische Anfragen dürfen jedoch nur im Falle von kritischen Störungen gemäß Ziffer 6.1 erfolgen. Für alle sonstigen Störungen ist ausschließlich das „Intrexx Support Center“ zu verwenden.
- 5.5. Für Kunden mit einem **Premium Paket** oder einem **Premium Flex Paket** hält United Planet montags bis freitags – außer an gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg, Deutschland, von 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr (CET) („**Supportzeiten**“) qualifiziertes Personal für sämtliche telefonischen Anfragen des Kunden zur Software bereit.
- 5.6. 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 6.1 genutzt werden darf. Im Falle einer kritischen Störung gemäß Ziffer 6.1 muss der Premium Kunde ein Ticket im Supportcenter erstellen sowie die dedizierte 24/7 Supporthotline telefonisch kontaktieren.

5.7. United Planet ist nicht verpflichtet, Anfragen des Kunden zu beantworten,

- 5.7.1. die offensichtlich darauf beruhen, dass die in der Dokumentation zur Vertragssoftware angegebenen Mindestsystemvoraussetzungen nicht erfüllt sind;
- 5.7.2. 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 Webserver oder Citrix;
- 5.7.3. deren Inhalt der Wunsch des Kunden ist, in der Vertragssoftware nicht vorhandene und in der Dokumentation nicht zugesicherte zusätzliche Funktionen oder Gestaltungsmöglichkeiten zu realisieren, z.B. aber nicht ausschließlich Applikationsentwicklung oder Benutzerkonfiguration;
- 5.7.4. 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;
- 5.7.5. die den Support von Drittsystemen in der Systemumgebung (Betriebssystem, Datenbank etc.) betreffen;
- 5.7.6. die den Support von kundenspezifischen Applikationsanpassungen oder individuelle Erweiterungen betreffen, wie beispielsweise JavaScript, Velocity Markup, Java und/oder Expertattribute.

6. Reaktionszeiten

6.1. 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:

6.1.1. **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

6.1.2. **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 Applikation
- Einschränkungen einer primären produktiven Applikation
- Stillstand oder Einschränkungen eines sekundären produktiven Prozesses
- Einschränkungen eines primären produktiven Prozesses

6.1.3. **Sonstige Störung:** Störung, die zwar ein Tätigwerden von United Planet erfordert, die Nutzung des Systems jedoch nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt, 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 Intrex

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

6.2. Der Kunde meldet Störungen unverzüglich nach ihrem Auftreten über das Intrex Support Center (jede Störungsmeldung wird als „**Ticket**“ bezeichnet). Das Ticket enthält eine Einstufung der Störung in die Support Stufen nach Ziffer 6.1 im Hinblick auf die befürchteten Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb des Kunden. Die Störungsmeldung hat eine nachvollziehbare Schilderung des aufgetretenen Fehlers zu enthalten und muss so genau sein, dass United Planet zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigung beginnen kann.

6.3. United Planet wird auf ein Ticket, das den Anforderungen gemäß Ziffer 6.2 entspricht, unter Berücksichtigung der Support Stufen gemäß Ziffer 6.1 innerhalb der Supportzeiten eine erste Rückmeldung geben und mit der Fehlerbeseitigung 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

- 6.4. Außerhalb der Supportzeiten wird die Reaktionszeit gehemmt. Dies gilt nicht für kritische Störungen von Kunden mit einem 24/7 Support.
- 6.5. 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.
- 6.6. Nicht erfasst werden Störungen, die auf unsachgemäße Bedienung der Software durch den Kunden, höhere Gewalt oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind.
- 6.7. Wenn sich herausstellt, dass eine vom Kunden gemeldete Störung nicht existiert 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 Regelvergütungssätze aufwandsabhängig in Rechnung zu stellen.

7. Mitwirkungspflichten des Kunden im Rahmen des Supports

- 7.1. Der Kunde hat selbst dafür Sorge zu tragen, dass sein System bzw. die in den Systemen verarbeiteten Daten regelmäßig sowie direkt vor dem Aufspielen von Updates gesichert werden.
- 7.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Mitarbeitern von United Planet beim Auftreten eines Problems unverzüglich alle für die Erbringung der vertraglichen Leistung notwendigen und beim Kunden vorhandenen Informationen, Unterlagen und Daten (Portale, Datenbanken, Applikationen etc.) in einer nachvollziehbaren Form im IntrexX Support Center zur Verfügung zu stellen. Der Kunde gewährleistet einen ungehinderten, vollständigen und störungsfreien Zugang zu der Hard- und Softwareinfrastruktur, sofern berechnete Sicherheitsinteressen diesem nicht entgegenstehen.
- 7.3. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass während laufender (nicht abgeschlossener) Supporttickets während der regulären Arbeitszeiten mindestens ein fachkundiger, ausreichend in der Administration der Software sowie der sonstigen Hard- und Softwareinfrastruktur geschulter und über die notwendigen Zugriffsberechtigungen verfügender Ansprechpartner zur Verfügung steht. Ohne die Anwesenheit eines Ansprechpartners des Kunden kann United Planet keinen Analyse- oder Anpassungssupport durchführen.
- 7.4. Der Kunde informiert United Planet unverzüglich textförmlich und hinreichend detailliert über die Veränderungen in der Hard- und Softwareinfrastruktur, die während laufender (nicht abgeschlossener) Supporttickets auf Kundenseite stattfinden.
- 7.5. Für Auswahl, Einsatz, Installation und Überwachung des Ablaufs der Updates sowie für die beabsichtigten Ergebnisse ist allein der Kunde verantwortlich.
- 7.6. Der Kunde hat die nötigen Voraussetzungen, insbesondere in Bezug auf Hard- und Software, für die Installation und Nutzung der Updates bereitzustellen.
- 7.7. Im Fall, dass United Planet zur Fehlerbehebung per remote auf den Server des Kunden zugreifen muss, wird United Planet dies nicht eigenständig tun, außer es ist mit dem Kunden im Vorfeld so besprochen.