PaaS Bedingungen

Stand: Juni 2025

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 („Vertragssoftware“ oder „Intrexx PaaS“) 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 INTREXX annimmt. Angebote gelten als angenommen, wenn der Kunde das Angebot fristgemäß unterzeichnet an INTREXX 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 INTREXX in dem Land, in dem der Kunde seinen Sitz hat, vertrieben werden. Dies beinhaltet Hot Fixes, Onlineupdates, Minor Releases sowie Major Releases (im Folgenden jeweils „Updates“). Der Leistungsumfang des jeweiligen Updates ergibt sich aus der in der Dokumentation unter <https://help.intrexx.com> enthaltenen Produktbeschreibung.
- 1.4. INTREXX 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. INTREXX 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 Instanzen der Vertragssoftware zu Entwicklungs- und Testzwecken berechtigt. Diese Entwicklungs- und Testsysteme stehen im Standard nicht als PaaS Plattform zur Verfügung.

2. Nutzungsrechte

- 2.1. INTREXX gewährt dem Kunden mit vollständiger Zahlung der gemäß Ziffer 3 zu entrichtenden Gebühren das nicht ausschließliche, zeitlich auf die Laufzeit dieses Vertrages beschränkte, nicht übertragbare Recht, die Vertragssoftware in dem in den Endnutzer Lizenzbedingungen (EULA) 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 (EULA).
- 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 INTREXX, welches vom Kunden separat unterzeichnet wurde.
- 3.2. Die Gebühren und alle sonstigen Preise verstehen sich netto zuzüglich Umsatzsteuer in jeweils gesetzlicher Höhe. Die anfallende Umsatzsteuer wird in der Rechnung gesondert ausgewiesen und ist vom Kunden zusätzlich zu den Gebühren zu entrichten, es sei denn, der Kunden hat seinen Sitz im Ausland und gemäß geltendem Steuerrecht findet ein Reverse-Charge-Verfahren Anwendung, wonach die Umsatzsteuer vom Kunden als Leistungsempfänger direkt an die zuständige Steuerbehörde abzuführen ist. Ist der Kunde in einem Drittland außerhalb der Europäischen Union ansässig, sind die ggf. anfallende nationale Einfuhrumsatzsteuer sowie ggf. anfallende Zölle und weitere Gebühren vom Kunden zu tragen. Die Rechnungsstellung erfolgt in Euro. Rechnungen werden dem Kunden per E-Mail übersandt. 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 mit jeder Vertragsverlängerung (d.h. zum Beginn eines neuen Vertragsjahres, vgl. Ziffer 4.1) um jeweils 5% gegenüber dem zuvor, d.h. seit Vertragsabschluss bzw. der letzten Erhöhung, geltenden Preis, sofern INTREXX nicht mindestens 60 Tage vor Vertragsjähren 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. INTREXX

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 jeweils um ein weiteres 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. INTREXX 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 INTREXX verletzt; oder
 - 4.2.2. 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 kann der Kunde einen Export seines Intrexx-Portals erhalten. Die Datenübergabe erfolgt innerhalb von vier Wochen nach Ablauf des Vertrags. Danach werden die Daten von INTREXX gelöscht.

5. Bereitstellung und Verfügbarkeit

- 5.1. Nach Beauftragung und Übermittlung aller vom Kunden benötigten Informationen wird INTREXX dem Kunden Intrexx PaaS zum Beginn der Vertragslaufzeit bereitstellen. Sollte der Vertragsbeginn auf ein Wochenende oder einen Feiertag fallen, erfolgt die Bereitstellung am darauffolgenden Werktag.
- 5.2. Die erfolgte Bereitstellung von Intrexx PaaS wird dem Kunden per E-Mail mitgeteilt, die neben der URL für den Anwenderzugang zu Intrexx PaaS auch die Administrationszugänge beinhaltet.
- 5.3. INTREXX gewährleistet eine Verfügbarkeit von Intrexx PaaS von 99,4 % im Jahresdurchschnitt. Die jährliche Verfügbarkeit errechnet sich aus der Gesamtzahl der Minuten eines Betriebsjahres abzüglich der Anzahl der Minuten des Betriebsjahres während der Intrexx PaaS nicht verfügbar ist, dividiert durch die Gesamtzahl der Minuten des Betriebsjahres, multipliziert mit 100.

Verfügbarkeit in %

$$= \frac{(\text{Anzahl der Minuten im Betriebsjahr} - \text{nicht verfügbare Minuten im Betriebsjahr}) \times 100}{\text{Anzahl der Minuten im Betriebsjahr}}$$

Die nicht verfügbare Zeit wird anhand der Störungsticket-Aufzeichnungen der durch INTREXX zu vertretenden Störungen ermittelt. Bei der Berechnung von Verfügbarkeiten werden Ausfallzeiten durch geplante und zuvor mitgeteilte Wartungszeiten gemäß Ziffer 6.4 nicht berücksichtigt. Ebenso unberücksichtigt bleiben Ausfälle und Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen. Die maximalen Ausfallzeiten gelten ausschließlich für Fehler der Supportstufe „Kritische Störung“ (vgl. Ziffer 9.1.1) 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.

- 5.4. Für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem für die von INTREXX für die Bereitstellung von Intrexx PaaS genutzten Rechenzentrum und die hierfür erforderliche Hard- und Software (z.B. PC, Netzanschluss, Browser) ist der Kunde selbst verantwortlich. INTREXX erbringt seine Leistung am Anschlusspunkt des von ihr für die Bereitstellung von Intrexx PaaS genutzten Rechenzentrums an das Internet. INTREXX haftet für die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit nur, soweit die Ausfallzeiten von ihr zu vertreten sind. Insbesondere haftet INTREXX nicht für Verfügbarkeitseinschränkungen aufgrund von Netzwerk- und Stromausfällen außerhalb des Einflussbereiches von INTREXX, 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 die zugesicherte Verfügbarkeit von Intrexx PaaS nicht eingehalten werden, erstattet INTREXX dem Kunden anteilig die geleisteten monatlichen Gebühren durch Gewährung einer Gutschrift. Die Höhe der Gutschrift wird wie folgt berechnet:
 - Verfügbarkeit unter 99,4 % bis 90 % im Jahresmittel: Gutschrift von 1/24 der vom Kunden in dem betreffenden Betriebsjahr insgesamt gezahlten Gebühren.
 - Verfügbarkeit unter 90 % im Jahresmittel: Gutschrift von 1/12 der vom Kunden in dem betreffenden Betriebsjahr insgesamt gezahlten Gebühren.

Gutschriften werden nur geleistet, wenn der Kunde dies innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Service-Level Reports für das betreffende Betriebsjahr (erstmalig beginnend mit dem Datum des Vertragsbeginns), für das die Nichteinhaltung des Service Levels geltend gemacht wird, textförmlich bei INTREXX anzeigt. Die Gutschrift wird mit der nächsten Rechnungsstellung verrechnet. Weitere Ansprüche des Kunden sind, soweit gesetzlich zulässig, ausgeschlossen. In jedem Falle sind von INTREXX geleistete Gutschriften 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 mit verschlüsselter Kommunikation via HTTPS;
- Administrativer Zugang über einen lokal zu installierenden Intrexx Portalmanager;
- Administrativer Zugang über einen lokal zu installierenden Intrexx Portalmanager via HTTPS;
- E-Mail-Versand;

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, der Domain Name, sowie alle technisch erforderlichen Dateien zur Bereitstellung vom Kunden zu liefern. Bei Verlängerung des Zertifikats ist der Kunde verpflichtet, die erforderlichen Daten rechtzeitig vor Ablauf des bestehenden Zertifikats bereit zu stellen. INTREXX übernimmt keine Haftung für Ausfälle, aufgrund nicht bereitgestellter Dateien.

6.2. Intrexx PaaS wird mit der gesamten Infrastruktur über eines oder mehrere Rechenzentren bereitgestellt, welche über die marktüblichen Zertifizierungen verfügen und den einschlägigen Industriestandards entsprechen. Die Datenverarbeitung findet dabei ausschließlich innerhalb der EU/EWR statt, soweit von dem Kunden nicht ausdrücklich abweichend gewünscht und beauftragt. INTREXX selbst ist u.a. nach ISO 27001:2022 (Informationssicherheit) zertifiziert. Die von INTREXX erworbenen Zertifizierungen sind unter [\[LINK\]](#) abrufbar. Weitere Informationen zu den Zertifizierungen und Standards der für INTREXX PaaS genutzten Rechenzentren sind auf der Website des jeweiligen Betreibers zu finden und teilen wir Ihnen ansonsten auf Anfrage gerne mit.

6.3. Es werden drei Kategorien von Wartung unterschieden:

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

Kritisch geplant: In Einzelfällen kann zudem eine kritische planmäßige Wartung in Bezug auf Sicherheit, Systemstabilität sowie Aktualisierung der Vertragssoftware über Updates erforderlich sein. Diese Aktivitäten werden dem Kunden 72 Stunden im Voraus per E-Mail angekündigt. Im Regelfall können diese Wartungsarbeiten zeitlich flexibel gestaltet werden, um den Geschäftsanforderungen der Kunden gerecht zu werden. INTREXX wird für diese Art von Wartungsarbeiten nach Möglichkeit angemessene Vorbereitungen treffen.

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 berücksichtigt.

- 6.4. Eine kontinuierliche Überwachung aller Servicekomponenten (Infrastruktur und Anwendung) wird eingesetzt, um Ausfälle und Überlastungen frühzeitig zu erkennen und zu verhindern.
- 6.5. Die Wartungen zur Einspielungen von Updates sind verpflichtend. Ein Aussetzen der Wartungen bzw. Zurückstellung von Updates ist nicht möglich. Insbesondere ist INTREXX berechtigt, sicherheitsrelevante Updates mit kritischen Security-Fixes jederzeit innerhalb von 72 Stunden nach Veröffentlichung des betreffenden Updates einzuspielen.
- 6.6. INTREXX 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.

7. Sicherheit und Datenmanagement

- 7.1. Ein direkter Zugriff auf den Server, als auch begleitende Komponenten (Datenbank, Webserver, Dateisystem), ist nicht gegeben. Vorgesehen ist der Zugriff mittels des Intrexx Portalmanagers, der auf einem Rechner des Kunden lokal installiert werden muss.
- 7.2. Das Intrexx Portal verfügt über folgende Sicherheitsmaßnahmen:
 - **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.
 - **Firewalls:** Darüber hinaus werden „stateful inspection“ Firewalls eingesetzt. Diese Firewalls analysieren den gesamten eingehenden Datenverkehr und verhindern bekannte bzw. typische Angriffe aus dem Internet.
- 7.3. 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. INTREXX 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. INTREXX betreibt eine „Knowledge Base“ in welcher bekannte Fragen und Problemstellungen durch das Support-Team von INTREXX 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.intrexx.com>.
- 8.3. INTREXX 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 INTREXX werktags (Montag bis Freitag mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg sowie dem 24.12 und 31.12.) in der Zeit 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 9.1.1) und immer erst nach Erstellung einer Anfrage im Support Center erfolgen. Für alle sonstigen Störungen ist ausschließlich das „Intrexx Support Center“ zu verwenden.
- 8.5. Für Kunden mit einem **Intrexx Premium Edition Paket** bietet INTREXX im Rahmen eines Extended Supports erweiterte Supportzeiten wie folgt an: werktags (Montag bis Freitag mit Ausnahme von gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg sowie dem 24.12. und 31.12.) 07:00 bis 19:00 Uhr (CET). Die Regelungen gemäß vorstehender Ziffer 8.4 gelten im Übrigen entsprechend.
- 8.6. INTREXX ist nicht verpflichtet, Anfragen des Kunden zu beantworten:
 - 8.6.1. die offensichtlich darauf beruhen, dass die in der Dokumentation zur Vertragssoftware angegebenen Mindestsystemvoraussetzungen nicht erfüllt sind;
 - 8.6.2. 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;
 - 8.6.3. 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;

- 8.6.4. 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;
- 8.6.5. die den Support von Drittsystemen in der Systemumgebung (Betriebssystem, Datenbank etc.) betreffen;
- 8.6.6. die den Support von kundenspezifischen Applikationsanpassungen oder individuelle Erweiterungen betreffen, wie beispielsweise JavaScript, Velocity Markup, Java und/oder Expertattribute;
- 8.6.7. die sich auf Vorversionen der Vertragssoftware beziehen, die bereits durch Updates ersetzt wurden.

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 INTREXX erfordern, die Nutzung des Systems jedoch nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt, wie beispielsweise:

- Systemausfälle und -einschränkungen in nicht produktiven Portalen wie etwa Test- oder Entwicklungs-Systemen;
- Allgemeine Anfragen zum System und dessen Handhabung;
- Sonstige Anfragen im Zusammenhang mit dem Betrieb 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 zu erwartenden 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 INTREXX zielgerichtet mit der Fehlerbeseitigung beginnen kann.
- 9.3. INTREXX 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.
- 9.5. Die Beseitigung einer gemeldeten Störung innerhalb eines bestimmten Zeitraums kann nicht gewährleistet werden. Soweit für INTREXX absehbar ist, dass sich eine kritische oder wesentliche Störung nicht innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen lässt, wird INTREXX 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 INTREXX 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. Der Kunde hat selbst dafür Sorge zu tragen, dass sein System bzw. die darüber verarbeiteten Daten regelmäßig und darüber hinaus jeweils unmittelbar vor dem Aufspielen von Updates gesichert werden.
- 10.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Mitarbeitern von INTREXX beim Auftreten einer Störung 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 des Kunden dem nicht entgegenstehen.
- 10.3. Der Kunde trägt dafür Sorge, dass während laufender (nicht abgeschlossener) Supporttickets während der regulären Arbeitszeiten mindestens ein fachkundiger, ausreichend in der Administration der Vertragssoftware 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 INTREXX keinen Analyse- oder Anpassungssupport durchführen.
- 10.4. Der Kunde informiert INTREXX unverzüglich textförmlich und hinreichend detailliert über die Veränderungen in der Hard- und Softwareinfrastruktur, die während laufender (nicht abgeschlossener) Supporttickets auf Kundenseite stattfinden.
- 10.5. Für Auswahl, Einsatz, Installation und Überwachung des Ablaufs der Updates sowie für die beabsichtigten Ergebnisse ist allein der Kunde verantwortlich.
- 10.6. Der Kunde hat die nötigen Voraussetzungen, insbesondere in Bezug auf Hard- und Software, für die Installation und Nutzung der Updates bereitzustellen.
- 10.7. Im Fall, dass INTREXX zur Störungsbeseitigung per Fernwartung remote auf den Server des Kunden zugreifen muss, wird INTREXX dies nicht eigenständig tun, außer es ist mit dem Kunden im Vorfeld so besprochen

11. Gewährleistung

- 11.1. INTREXX ist zur Aufrechterhaltung der vertraglich vereinbarten Beschaffenheit der Vertragssoftware während der Vertragslaufzeit verpflichtet. Die vertraglich geschuldete Beschaffenheit der Vertragssoftware ergibt sich abschließend aus der unter

<https://help.intrexx.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. Die Systemvoraussetzungen innerhalb derer die Vertragssoftware einzusetzen ist, sind ebenfalls in der Dokumentation festgelegt.

- 11.2. INTREXX 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 INTREXX 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, INTREXX Mängel der Vertragssoftware nach deren Entdeckung unverzüglich textförmlich anzuzeigen.
- 11.4. INTREXX 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 INTREXX, je nach Bedeutung des Fehlers, durch die Lieferung eines Updates oder durch Hinweise zur Beseitigung oder zum Umgehen der Auswirkungen des Fehlers. Der Kunde hat INTREXX den zum Zwecke der Mängelbeseitigung erforderlichen Zugriff auf die Vertragssoftware zu ermöglichen.
- 11.5. Der Kunde ist verpflichtet, eine ihm von INTREXX 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. INTREXX genügt der Pflicht zur Nachbesserung auch, indem sie mit einer automatischen Installationsroutine versehene Updates im „Intrexx Support Center“ zum Download bereitstellt und dem Kunden Support zur Lösung etwa auftretender Installationsprobleme anbietet.
- 11.6. Schlägt die von INTREXX nach Ziffer 11.4 geschuldete Mängelbeseitigung endgültig fehl, ist der Kunde berechtigt, den Vertrag aus wichtigem Grund außerordentlich zu kündigen. Ein Fehlschlagen der Mängelbeseitigung liegt insbesondere dann vor, wenn die Mängelbeseitigung für INTREXX unmöglich ist, wenn INTREXX die Mängelbeseitigung verweigert oder wenn die Mängelbeseitigung durch INTREXX aus sonstigen Gründen für den Kunden unzumutbar ist. Kündigt der Kunde den Vertrag außerordentlich, sind sämtliche Programmkopien der Vertragssoftware zu vernichten, unbrauchbar zu machen oder an INTREXX zurückzugeben.

- 11.7. Die Sachmängelgewährleistung gilt nicht für Mängel, die darauf beruhen, dass die Vertragssoftware vom Kunden in einer Hardware- oder Softwareumgebung eingesetzt wird, die den Systemvoraussetzungen der Vertragssoftware nicht entsprechen. Darüber hinaus übernimmt INTREXX 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 INTREXX unbeschränkt nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen.
- 12.2. Für einfache Fahrlässigkeit haftet INTREXX, 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 INTREXX 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 gefahrensprechender 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 INTREXX nach dieser Ziffer 12 ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies entsprechend auch für eine persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen von INTREXX.
- 12.6. Eine verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a Abs. 1, Alt. 1 BGB ist ausgeschlossen.
- 12.7. Eine weitergehende Haftung von INTREXX 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 digitalen Diensten (TDDDG). INTREXX 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 INTREXX 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 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 für PaaS 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 INTREXX einen Auftrag des Kunden annimmt, in dem der Kunde auf seine allgemeinen Geschäftsbedingungen hinweist oder dem diese beigefügt sind und INTREXX dem nicht widerspricht.
- 14.2. Der Kunde kann gegenüber INTREXX nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 14.3. Der Kunde darf Ansprüche gegen INTREXX aus diesem Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung von INTREXX an Dritte abtreten.
- 14.4. INTREXX 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. INTREXX ist jederzeit berechtigt, diese Intrexx Bedingungen für PaaS 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 INTREXX den Kunden im Zuge der Mitteilung gesondert hinweisen. Im Falle eines Widerspruchs ist INTREXX 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 INTREXX im Falle eines Widerspruchs den Vertrag nicht kündigt, gelten für diesen die alten Bedingungen weiter.
- 14.6. Diese Intrexx Bedingungen 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. Sämtliche in diesen Bedingungen genannten und in Bezug genommenen Anlagen sind verpflichtender Vertragsbestandteil.