

Service Support (Bedingungen)

Stand: Juni 2025

1. Vertragsgegenstand

- 1.1. Gegenstand des auf Grundlage dieser Bedingungen und des zugrunde liegenden Angebotes begründeten Vertrages ist die Erbringung der in nachfolgender Ziffer 2 näher spezifizierten Pflege und Supportleistungen für die Software Intrexx („Vertragssoftware“).
- 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.

2. Lieferung und Leistungsumfang

Die von INTREXX zu erbringenden Leistungen umfassen:

- 2.1. INTREXX überlässt dem Kunden die jeweils neuesten Updateversionen der Vertragssoftware im Objektcode, soweit sie während der Laufzeit des Vertrages von INTREXX in dem Land, in dem der Kunde seinen Sitz hat, vertrieben werden. Updateversionen beinhalten 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. Der Kunde wird rechtzeitig über das Release eines Updates informiert und erhält über seinen Zugang zum Intrexx Support Center die neuen Lizenzschlüssel zur Verwendung des Updates.
- 2.2. INTREXX stellt dem Kunden die Vertragssoftware ausschließlich zum Download über das Internet bereit.
- 2.3. INTREXX behält sich ferner 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 Endbenutzer der Vertragssoftware auf einen besseren Stand bringen bzw. INTREXX aus anderen Gründen, z.B. zu Zwecken der Fehlerbeseitigung, geeignet erscheinen.
- 2.4. INTREXX behält sich im Übrigen das Recht vor, zu entscheiden, in welcher Einsatzumgebung die Updates eingesetzt werden dürfen und ggf. die zugelassenen Hard- und Softwarevoraussetzungen bzw. Konfigurationen für Updates zu ändern. Die

Änderung der Systemvoraussetzungen bzw. die Einsatzumgebung der Vertragssoftware und Updates ist im Rahmen der Anpassung an fortschreitende technologische Entwicklungen in der Regel erforderlich, um die Produkte von INTREXX auf dem neuesten Stand zu halten. Die jeweils gültigen Systemvoraussetzungen sind unter <https://help.intrex.com> abrufbar.

- 2.5. Bereitgestellte Updates sind vom Kunden innerhalb von vier (4) Wochen nach der Mitteilung über das Release des betreffenden Updates zu installieren. Nach Ablauf der vorgenannten Frist werden Vorversionen nicht länger unterstützt und behält sich INTREXX ausdrücklich vor, zusätzlichen Aufwand bei der Erbringung der vertragsgegenständlichen Service- und Supportleistungen, der infolge der Verwendung einer veralteten Version der Vertragssoftware entsteht, dem Kunden unter Zugrundelegung ihrer jeweils geltenden Standardvergütungssätze gesondert in Rechnung zu stellen.
- 2.6. Der Kunde ist je nach erworbenem Paket während der Vertragslaufzeit zudem zur Nutzung von bis zu zwei nicht-produktiven Instanzen der Vertragssoftware (Portalen) zu Entwicklungs- und Testzwecken berechtigt. Mit Vertragsbeendigung endet das Recht zur kostenfreien Nutzung der bis zu zwei nichtproduktiven Portale zu Entwicklungs- und Testzwecken. Die nicht-produktiven Portale können zum jeweils aktuellen Listenpreis erworben werden. Erfolgt kein Erwerb, so müssen die zu Entwicklungs- und Testzwecken genutzten nicht-produktiven Instanzen der Vertragssoftware vollständig vom System des Kunden gelöscht werden. Die Löschung ist durch den Kunden zu bestätigen.

3. Nutzungsrechte

- 3.1. Soweit INTREXX dem Kunden im Rahmen des Vertrages Updates überlässt, räumt INTREXX dem Kunden an diesen Updates Nutzungsrechte im selben Umfang ein, wie sie dem Kunden an der Vertragssoftware ursprünglich eingeräumt wurden.
- 3.2. Die näheren Einzelheiten ergeben sich aus den Endnutzer Lizenzbedingungen (EULA), welche unter <https://www.intrex.com/de/legal> abrufbar sind.

4. Gebühren und Abrechnungsmodalitäten

- 4.1. Die Gebühren für die vertragsgegenständlichen Leistungen sowie die Abrechnungsmodalitäten ergeben sich aus dem zugrunde liegenden Angebot von INTREXX, welches vom Kunden separat unterzeichnet wurde.
- 4.2. 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.

- 4.3. Die Gebühren erhöhen sich mit jeder Vertragsverlängerung (d.h. zu Beginn eines neuen Vertragsjahres, vgl. Ziffer 5.1) um jeweils 5% gegenüber dem zuvor, d.h. seit Vertragsabschluss bzw. der letzten Erhöhung, geltenden Preis, sofern INTREXX nicht mindestens 60 Tage vor Vertragsjähung schriftlich andere Preise kommuniziert.
- 4.4. Erwirbt der Kunde während der Vertragslaufzeit 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 Ziffern 4.1 bis 4.3 berechnet.

5. Laufzeit und Kündigungen

- 5.1. Die Laufzeit des Vertrags beginnt mit dem Erhalt der Zugangsdaten zum Support Center. 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.
- 5.2. 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
 - 5.2.1. die ihm eingeräumten Nutzungsrechte und/oder die Urheberrechte von INTREXX verletzt; oder
 - 5.2.2. mit fälligen Zahlungen mehr als zwei Monate in Verzug gerät.
- 5.3. Kündigungen haben in Schriftform zu erfolgen.

6. Support und Service Level

- 6.1. 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.intrex.com/>

- 6.2. INTREXX betreibt eine „Knowledge Base“, in der 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.intrex.com>.
- 6.3. INTREXX stellt dem Kunden je nach erworbenem Paket einen privilegierten Zugang zum „Intrex Support Center“ (Ticketsystem) bereit, über den der Kunde zeitunabhängig (24x7) alle technischen Fragen zur 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.
- 6.4. 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 7.1.1) und immer erst nach Erstellung einer Anfrage im Support Center erfolgen. Für alle sonstigen Störungen ist ausschließlich das „Intrex Support Center“ zu verwenden.
- 6.5. Für Kunden mit einem **Intrex 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 6.4 gelten im Übrigen entsprechend.
- 6.6. INTREXX ist nicht verpflichtet Supportanfragen des Kunden zu beantworten,
 - 6.6.1. die offensichtlich darauf beruhen, dass die in der Dokumentation zur Vertragssoftware angegebenen Mindestsystemvoraussetzungen nicht erfüllt sind;
 - 6.6.2. die sich auf Produkte oder Betriebsstörungen beziehen, die offensichtlich nicht mit der Vertragssoftware und den zu ihrem Betrieb notwendigen Voraussetzungen im Zusammenhang stehen, z.B. aber nicht ausschließlich Virens Scanner, Security Software, individuelle Einstellung des Frontend Webserver oder Citrix;
 - 6.6.3. deren Inhalt der Wunsch des Kunden ist, in der Vertragssoftware nicht vorhandene und in der Dokumentation zur Vertragssoftware nicht versprochene zusätzliche Funktionen oder Gestaltungsmöglichkeiten zu realisieren, z.B. aber nicht ausschließlich Applikationsentwicklung oder Benutzerkonfiguration;
 - 6.6.4. 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 Eingriff von Dateien oder Eingriffen direkt in der Datenbank;

- 6.6.5. die den Support von Drittsystemen in der Systemumgebung (Betriebssystem, Datenbank, Frontend Webserver etc.) betreffen;
- 6.6.6. die den Support von kundenspezifischen Applikationsanpassungen oder individuelle Erweiterungen betreffen, wie beispielsweise JavaScript, Velocity Markup, Java und/oder Expertattribute;
- 6.6.7. die sich auf Vorversionen der Vertragssoftware beziehen, die bereits durch Updates ersetzt wurden und die nach Maßgabe der Regelungen in vorstehender Ziffer 2.5 nicht mehr unterstützt werden.

7. Reaktionszeiten

- 7.1. 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:
 - 7.1.1. **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.
 - 7.1.2. **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.
 - 7.1.3. **Sonstige Störung:** Störungen, die zwar ein Tätigwerden von INTREXX erfordern, die Nutzung des Systems jedoch nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen, 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
 - 7.1.4. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer Störungen kann eine Störung der nächsthöheren Kategorie begründen.

- 7.2. 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 Störungsklassen nach Ziffer 7.1 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.
- 7.3. INTREXX wird auf ein Ticket, das den Anforderungen von Ziffer 7.2 genügt, unter Berücksichtigung der Störungsklassen gemäß Ziffer 7.1 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

- 7.4. Außerhalb der Supportzeiten wird die Reaktionszeit gehemmt.
- 7.5. 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.
- 7.6. Nicht erfasst werden Störungen, die auf unsachgemäße Bedienung der Vertragssoftware durch den Kunden, höhere Gewalt oder Eingriffe Dritter zurückzuführen sind.
- 7.7. 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.

8. Mitwirkungspflichten des Kunden

- 8.1. 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.
- 8.2. Der Kunde ist verpflichtet, den Mitarbeitern von INTREXX beim Auftreten einer Störung unverzüglich alle für die Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen 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.
- 8.3. 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. Für Auswahl, Einsatz, Installation und Überwachung des Ablaufs der Updates sowie für die beabsichtigten Ergebnisse ist allein der Kunde verantwortlich.
- 8.6. Der Kunde hat die nötigen Voraussetzungen, insbesondere in Bezug auf Hard- und Software, für die Installation und Nutzung der Updates bereitzustellen.
- 8.7. 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.

9. Gewährleistung

- 9.1. INTREXX gewährleistet, dass die vertragsgegenständlichen Leistungen frei von Mängeln und von Rechten Dritter sind.
- 9.2. INTREXX wird den Kunden von sämtlichen Ansprüchen Dritter im Zusammenhang mit der vertragsgemäßen Nutzung der vertragsgegenständlichen Leistungen freistellen und die hieraus entstandenen Schäden, Kosten und Aufwendungen einschließlich der notwendigen Kosten der Rechtsverteidigung, ersetzen, vorausgesetzt, dass der Kunde

- 9.2.1. INTREXX unverzüglich schriftlich (auch per E-Mail) über die erfolgte Inanspruchnahme durch den Dritten informiert;
 - 9.2.2. sich ohne vorherige schriftliche Zustimmung von INTREXX nicht mit dem Anspruchsteller vergleicht oder die geltend gemachten Ansprüche anerkennt; und
 - 9.2.3. INTREXX die alleinige Kontrolle über die Rechtsverteidigung und etwaige Vergleichsverhandlungen mit dem Dritten ermöglicht und ihr alle hierzu erforderlichen Vollmachten einräumt und bei ihm diesbzgl. vorhandenen Informationen überlässt.
- 9.3. Sollten die vertragsgegenständlichen Leistungen Schutzrechte Dritter verletzen, wird INTREXX auf eigene Kosten, nach ihrer Wahl, entweder dem Kunden die erforderlichen Nutzungsrechte verschaffen oder die vertragsgegenständlichen Leistungen so abändern, dass sie Schutzrechte Dritter nicht mehr verletzen, aber weiterhin den vertraglichen Vereinbarungen entsprechen. Ist INTREXX nicht in der Lage, die erforderlichen Nutzungsrechte zu gewähren oder die vertragsgegenständlichen Leistungen entsprechend abzuändern, ist der Kunde - unbeschadet der Geltendmachung weitergehender Rechte, die unberührt bleiben - zur sofortigen Kündigung dieses Vertrags berechtigt.

10. Haftung

- 10.1. 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.
- 10.2. 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.
- 10.3. Die Haftung für Datenverlust wird auf den typischen Wiederherstellungsaufwand beschränkt, der bei regelmäßiger und gefahrenstprechender Anfertigung von Sicherungskopien eingetreten wäre.
- 10.4. 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.

10.5. Soweit die Haftung von INTREXX nach dieser Ziffer 10 ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies entsprechend auch für eine persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und sonstigen Erfüllungsgehilfen von INTREXX.

10.6. Eine weitergehende Haftung von INTREXX besteht nicht.

11. Datenschutz

- 11.1. 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 11.2 abgeschlossenen Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) zu verarbeiten.
- 11.2. 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.intrex.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 Service und Support und dem zugrunde liegenden Angebot einerseits und solchen der AVV andererseits, gelten letztere vorrangig.

12. Schlussbestimmungen

- 12.1. Die Geltung abweichender oder über diese Bedingungen 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 beigelegt sind und INTREXX dem nicht widerspricht.

- 12.2. Der Kunde kann gegenüber INTREXX nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.
- 12.3. Der Kunde darf Ansprüche gegen INTREXX aus diesem Vertrag nur nach schriftlicher Zustimmung von INTREXX an Dritte abtreten.
- 12.4. 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.
- 12.5. INTREXX 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 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.
- 12.6. Diese 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).
- 12.7. Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist Freiburg im Breisgau.
- 12.8. Sämtliche in diesen Bedingungen genannten und in Bezug genommenen Anlagen sind verpflichtender Vertragsbestandteil.