



# Allgemeine Bedingungen für die Nutzung von Shareflex über das Internet (Software as a Service)

**SaaS-  
Bedingungen**

**15.02.2023**

# Inhaltsverzeichnis

|     |                                                                     |    |
|-----|---------------------------------------------------------------------|----|
| 1   | Allgemeine Informationen .....                                      | 3  |
| 1.1 | Zweck des Dokuments.....                                            | 3  |
| 1.2 | Rechtliche Hinweise .....                                           | 3  |
| 1.3 | Definitionen .....                                                  | 4  |
| 1.4 | Einleitung .....                                                    | 8  |
| 2   | Vertragsgegenstand.....                                             | 10 |
| 3   | Leistungen des Auftragnehmers .....                                 | 10 |
| 4   | Sonstige Leistungen .....                                           | 11 |
| 5   | Nicht mit dem Vertrag abgedeckte Leistungen des Auftragnehmers..... | 11 |
| 6   | Verfügbarkeit.....                                                  | 12 |
| 7   | Ablauf der Meldungen von Incidents und Support-Anfragen .....       | 13 |
| 8   | Incident-Kategorien.....                                            | 15 |
| 9   | Vertragsstrafe.....                                                 | 16 |
| 10  | Gültigkeit des Vertrages .....                                      | 16 |
| 11  | Vergütung .....                                                     | 16 |
| 12  | Nutzungsumfang .....                                                | 17 |
| 13  | Mitwirkung des Auftraggebers .....                                  | 18 |
| 14  | Gewährleistung.....                                                 | 19 |
| 15  | Vertragsdauer und Kündigung .....                                   | 19 |
| 16  | Geheimhaltung .....                                                 | 19 |
| 17  | Datenschutz.....                                                    | 20 |
| 18  | Schlussbestimmungen.....                                            | 20 |

# 1 Allgemeine Informationen

## 1.1 Zweck des Dokuments

Dieses Dokument beinhaltet die allgemeinen Bedingungen für die Nutzung von Shareflex über das Internet (Software as a Service) der intex Informations-Systeme GmbH.

## 1.2 Rechtliche Hinweise

Die in diesen Unterlagen enthaltenen Informationen können ohne vorherige Ankündigung durch die intex Informations-Systeme GmbH geändert werden.

Bei der Zusammenstellung von Texten und Abbildungen wurde mit größter Sorgfalt vorgegangen. Trotzdem können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden.

Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der intex Informations-Systeme GmbH darf kein Teil dieser Unterlagen für irgendwelche Zwecke vervielfältigt oder übertragen werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln dies geschieht.

**intex Informations-Systeme GmbH. Alle Rechte vorbehalten.**

## 1.3 Definitionen

| Begriff             | Definition                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auftraggeber        | Gegenstand des Vertrages ist die Überlassung von Software und Technologie-Infrastruktur zur Nutzung über eine Datenfernverbindung (Software as a Service – SaaS). Der Auftraggeber (Kunde) beauftragt den Auftragnehmer (intex), diesen SaaS Service gemäß den nachfolgenden Bedingungen bereitzustellen.                                                                                                                |
| Auftragsbestätigung | Der Auftragnehmer erstellt nach der Beauftragung durch den Auftraggeber eine Auftragsbestätigung, in der die lizenzierten Shareflex Produkte sowie die Vertragslaufzeit aufgeführt sind.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kunde               | bezieht sich auf den Auftraggeber selbst und alle mit dem Auftraggeber verbundenen Unternehmen gemäß §§ 15 ff. Akt bzw. gemäß HGB § 290 / § 296)                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Portal Systems      | Die Portal Systems AG ist der Hersteller und SaaS Anbieter der Shareflex Online Produkte.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Integrationspartner | Integrationspartner ist der Auftragnehmer selbst in Zusammenarbeit mit dem Hersteller Portal Systems oder weitere Partner des Auftragnehmers und führen die Shareflex Online Solution bei einem Kunden ein.                                                                                                                                                                                                              |
| Cloud Stack         | Cloud Computing Modell in drei aufeinander aufbauenden Schichten, Infrastructure as a Service (IaaS), Platform as a Service (PaaS), Software as a Service (SaaS).                                                                                                                                                                                                                                                        |
| FaaS                | Function as a Service (FaaS) stellt einzelne Funktionen über einen Web-Service bereit (z.B. OCR-Auslesung, Dokument Generierung, PDF-Wandlung, Spracherkennung, oder die Azure Functions von Microsoft etc.). Diese Web-Services sind i.d.R. zustandslos, d.h. sie beinhalten keine Geschäftslogik und speichern keine Daten, sondern liefern lediglich Ergebnisse an den Anwender oder integriert in einer Applikation. |
| SaaS Stack          | Meint eine Architektur, bei der zwei oder mehrere aufeinander aufbauende SaaS-Applikationen eine Gesamtapplikation darstellen.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hybrid SaaS                | meint eine IT-Architektur, die verschiedene SaaS und/oder FaaS integriert.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Shareflex Online Services  | Die Shareflex Online Services erweitern die Microsoft 365 Dienste um Funktionen, die von den Shareflex Online Solutions genutzt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Shareflex Online Solutions | sind vorgefertigte Geschäftsanwendungen zur digitalen Abbildung, Automatisierung und Optimierung von Geschäftsprozessen. Dabei basieren die Shareflex Online Solutions auf Microsoft 365 und den Shareflex Online Services und werden über einen Online-Zugang den Kunden angeboten (Software as a Service). Die Standard-Lösungen können darüber hinaus kundenspezifisch erweitert werden, um den individuellen Anforderungen und den kontinuierlichen Veränderungen im Geschäftsumfeld gerecht zu werden. |
| Service                    | bezieht sich auf den von den Integrationspartnern bereitzustellende Shareflex Online Solutions in seiner geschuldeten Form als Hybrid-SaaS mit den Komponenten gemäß Auftragsbestätigung.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Pflegeleistungen           | umfasst alle Tätigkeiten, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ für die Entwicklung von Releases</li> <li>○ Überwachung und Aufrechterhaltung des Service</li> <li>○ Bearbeitung von Tickets.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Beratung                   | meint die Hilfestellung bei Problemen und Fragen bei der Bedienung des Service, unabhängig von Incidents.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Benutzer                   | bezieht sich auf Mitarbeiter (Arbeitnehmer oder freie Mitarbeiter) und/oder Endgeräte (z.B. Server, Clients, Cores) der Kunden und Dritter, die den SERVICE für ein Unternehmen des Kunden zum vertragsgemäßen Gebrauch verwenden.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Applikationsdaten          | meint alle im Zusammenhang mit der Nutzung des Service durch die Benutzer erzeugten Daten und Dokumente, unabhängig davon, von wem oder wie diese erzeugt werden.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Dokumentation              | bezieht sich auf (1) die technische Beschreibung des Service (z.B. Prozess- und Schnittstellenbeschreibungen) und (2) Hilfestellungen bei der Anwendung des Service (z.B. Benutzerhandbuch und sonstige Benutzeranweisungen), unabhängig von der Form ihrer Materialisierung (z.B.                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | schriftliche Begleitmaterialien oder Online-Hilfe). Die Dokumentation muss für den vorgesehenen Nutzer leicht verständlich sein und ihn in die Lage versetzen, den Service gemäß diesem Vertrag zu nutzen.                                                                                                                                                                                                                    |
| Werktag(e)                                       | sind alle Tage von Montag bis Freitag, mit Ausnahme bundeseinheitlicher und bayerischer Feiertage.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Servicezeiten                                    | bezeichnet den Zeitraum von Montag bis Donnerstag zwischen 09:00 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 17:00 Uhr und am Freitag zwischen 09:00 bis 12:00 Uhr und 13:00 bis 15:00 Uhr (in der Zeitzone am Sitz des Auftragnehmers an Werktag(e).                                                                                                                                                                                         |
| Incident                                         | meint eine ungeplante Unterbrechung (Ausfall, Fehlfunktion).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Informations-sicherheit                          | ist die Gesamtheit der Maßnahmen und Anforderungen zum Schutz der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit, Authentizität und Integrität von Auftraggeber-Informationen sowie zum Schutz elektronisch gespeicherter Informationen und deren Verarbeitung und Weitergabe auf elektronischem Weg.                                                                                                                                         |
| Key User                                         | sind namentlich bezeichnete Personen auf Seiten des Auftraggebers. Key User sind die ersten Ansprechpartner der Benutzer des Service im Fall von Incidents und Bedienungsproblemen. Aufgabe der Key User ist es, die Anfragen der Benutzer aufzunehmen und möglichst direkt mit den Benutzern zu klären. Soweit ein Key User eine Anfrage nicht selbst lösen kann, ist er dazu berechtigt, den Auftragnehmer zu kontaktieren. |
| Technische Ansprechpartner, oder abgekürzt "TAP" | sind namentlich bezeichnete Personen aufseiten des Auftraggebers, die die Berechtigung haben, Tickets beim Auftragnehmer einzustellen bzw. umgekehrt für Rückfragen zur Verfügung stehen.                                                                                                                                                                                                                                     |
| Release                                          | meint eine neue Version des Service, mit der Fehler einer älteren Version behoben werden oder mit den Anpassungen aufgrund neuer oder geänderter gesetzlicher Vorgaben oder Verbesserungen (z. B. Funktionserweiterungen, Optimierung von Arbeitsprozessen) umgesetzt werden.                                                                                                                                                 |
| Ticketsystem                                     | meint ein IT-System, mit dessen Hilfe Meldungen von Incidents und sonstige Anfragen empfangen, klassifiziert, bestätigt und mit dem Ziel der Beantwortung bzw. der Problemlösung bearbeitet werden können und deren                                                                                                                                                                                                           |

|                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Fortschritt beobachtet wird. Das Ticketsystem bestätigt den Eingang einer Meldung bzw. Anfrage.                                                                                                                                                                                                               |
| Ticket                | meint eine Meldung bzw. Anfrage in einem Ticketsystem.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Umgehungslösung       | bezeichnet eine vorübergehende Lösung für einen Incident, die den Einfluss des Incidents auf die Nutzbarkeit des Service beseitigt oder reduziert. Dies schließt die Bereitstellung einer älteren Version des Service ein, sofern diese Version den betroffenen Incident nicht aufweist und fehlerfrei läuft. |
| Wartung (des SERVICE) | meint die Aufrechterhaltung bzw. Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit und Bedienbarkeit des Service durch die Behebung von Incidents.                                                                                                                                                                     |
| Verfügbarkeit         | beschreibt den Zeitraum, den der Service in dem Kalendermonat zur Verfügung stand (gemäß §6 dieses Vertrages).                                                                                                                                                                                                |
| Subscription          | bezeichnet die vertraglich festgelegte Dauer (i.d.R. 1 Jahr, sofern nicht abweichend geregelt) des zur Verfügung gestellten Service.                                                                                                                                                                          |
| Subscription-Periode  | bezeichnet den Zeitraum, um den sich die Subscription automatisch verlängert (i.d.R. 1 Jahr, sofern nicht abweichend geregelt).                                                                                                                                                                               |
| Subscription-Gebühr   | bezeichnet die Gebühren, die für den Service für einen Monat berechnet werden.                                                                                                                                                                                                                                |

## 1.4 Einleitung

Portal Systems verwaltet die in Microsoft Azure Rechenzentren gehostete Infrastruktur (Infrastructure as a Service), was u.a. und nicht ausschließlich die Verwaltung der Konfigurationsdaten, die Hochverfügbarkeit, die Wiederherstellung der Konfigurationsdaten, die Sicherheit und Skalierung der Shareflex Online Services inkludiert (Details siehe Shareflex-Produktbeschreibungen).

Die auf dieser Infrastruktur gehosteten Shareflex Online Services werden kontinuierlich überwacht und weiterentwickelt. Die Updates, die die Shareflex Online Services betreffen, werden in monatlichen Intervallen automatisch ausgerollt. Die Überwachung beinhaltet auch die proaktive Kommunikation über die Gesundheit der Shareflex Online Services an Kunden sowie Partnern.

Darüber hinaus entwickelt die Portal Systems die Shareflex Online Solutions kontinuierlich weiter und fügt den Lösungen neue Funktionen und Features hinzu. Das Ankündigen und Liefern von Updates in Form von Major- und Minor-Versionen sowie Patches bzw. Hotfixes und die Überwachung der Kernfunktionalität der Shareflex Online Solutions obliegt ebenfalls der Portal Systems.

Der Auftragnehmer implementiert die Shareflex Online Solution gemäß den Anforderungen des Auftraggebers und ist primärer Ansprechpartner für den Auftraggeber.

Dem Auftraggeber und ggf. dem Auftragnehmer obliegen die Durchführung von Maßnahmen, die die Sicherheit und Konformität des Microsoft 365 Mandanten, der installierten Shareflex Online Solution betreffen. Des Weiteren müssen vom Auftraggeber in Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer Anwendungsfälle definiert, Individualisierung umgesetzt und getestet, Shareflex Online Solutions Updates ausgerollt und die Anwendung sowie die Individualisierungen überwacht werden.

Um den individuellen Anforderungen zu entsprechen, bestimmt der Auftraggeber, selbständig oder mit Unterstützung des Auftragnehmers, die Konfiguration der Geschäftsanwendungslogik in der im Einsatz befindlichen Shareflex Online Solution. Der Auftraggeber kann die Shareflex Online Solutions mit Produkten von Technologiepartnern erweitern (Shareflex-Extensions), spezifische Individualisierungen vornehmen oder die beiden Möglichkeiten kombinieren. Kunden wählen normalerweise eine der folgenden Konfigurationsszenarien aus:

Szenario 1 – Standard Shareflex Online Solution ohne Individualisierung

Szenario 2 – Shareflex Online Solution mit kundenspezifischer Individualisierung

Szenario 3 – Shareflex Online Solution mit einer oder mehreren Erweiterungen (Shareflex-Extensions) von Technologiepartnern und kundenspezifische Individualisierung

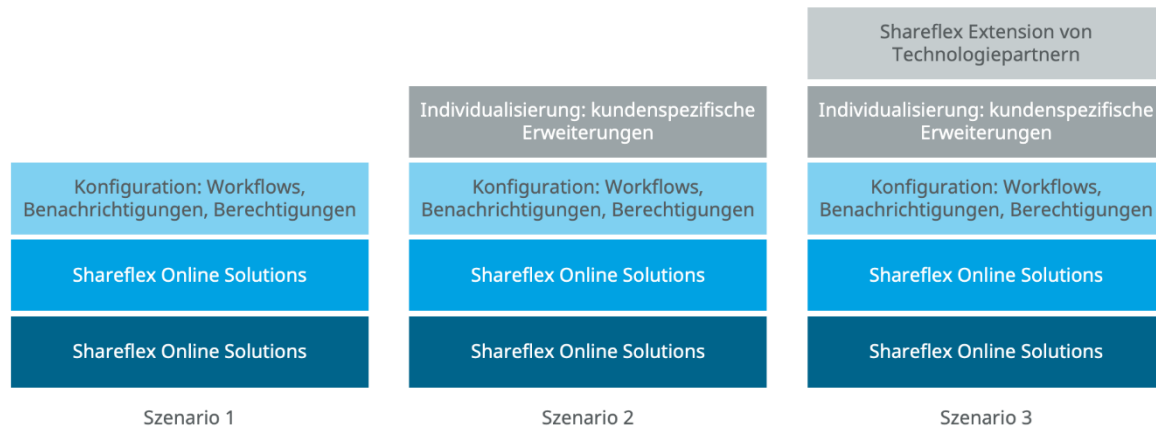


Abbildung 1 – Konfigurationsszenarien

Um sicherzustellen, dass Individualisierungen performant und zuverlässig funktionieren, muss der Auftraggeber in Zusammenarbeit mit dem Auftragnehmer

- die geeignete Variante der Shareflex Online Services auswählen
- Konfigurationen und Individualisierungen hinsichtlich Performance und Zuverlässigkeit testen
- Individualisierung hinsichtlich Kompatibilität zu Updates in den Shareflex Online Services und Shareflex Online Solutions prüfen

Dadurch ergeben sich die Verantwortlichkeiten gemäß Schaubild:

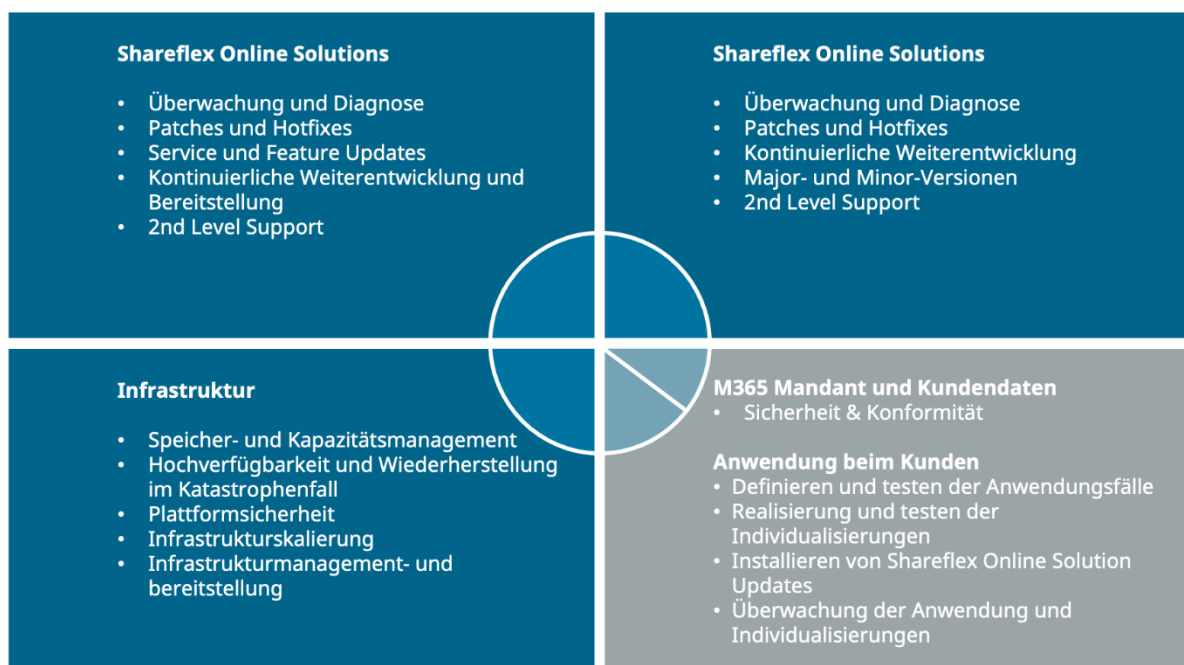


Abbildung 2 – Verantwortlichkeiten

## 2 Vertragsgegenstand

1. Die Integrationspartner stellt die vertragsgegenständlichen Leistungen, insbesondere den Service in seinem Verfügungsbereich (ab Schnittstelle Rechenzentrum, zum Internet) für den Kunden bereit.
2. Der Nutzungsumfang des Service ergibt sich aus der Auftragsbestätigung.
3. Die Einsatzbedingungen für den SaaS-Service und der Updateprozess sind unter <https://info.portalsystems.de/hubfs/Produkte/Shareflex-Solutions-Dienstbeschreibung.pdf> beschrieben.
4. Der aktuelle Leistungsumfang und die Releaseplanung der jeweils eingesetzten Shareflex Online Solutions sind unter dem Portal Systems Kundenportal „Shareflex-Produktbeschreibungen“ abrufbar. Die Erteilung eines Zugriffsrechts auf diese Informationen erfolgt im Rahmen der Implementierung der Solution (Onboarding- Prozess).

## 3 Leistungen des Auftragnehmers

1. Für die Laufzeit des Vertrages stellen die Integrationspartner den Benutzern den Service zu der vereinbarten Verfügbarkeit für die vereinbarte Nutzung über einen Online-Zugang zur Verfügung. Portal Systems ist für die Shareflex Online Services sowie für die Shareflex Online Solutions verantwortlich und sorgt für:
  - a. Ordnungsgemäße Zuweisung der Ressourcen und Skalierung
  - b. Kontinuierliche Überwachung und Diagnose der Serviceverfügbarkeit
  - c. Analyse und Behebung von Performance- und Verfügbarkeitsproblemen
  - d. Analyse und Behebung von Incidents in den Shareflex Online Services und Shareflex Online Solutions
  - e. Zudem erbringt er alle für die Nutzung des Service erforderlichen Pflegeleistungen, insbesondere die im Folgenden beschriebenen Leistungen.
2. Die Integrationspartner erbringen ihre Supportleistungen während der Servicezeiten.  
Der Auftraggeber ist berechtigt, die Erbringung der Supportleistungen auch außerhalb der Servicezeiten zu verlangen, gegebenenfalls müssen diese separat kostenpflichtig beauftragt werden.  
Die Kommunikation mit dem Technischen Ansprechpartner erfolgt in englischer oder deutscher Sprache.
3. Die vom Auftragnehmer bereitzustellende Möglichkeit zur Eingabe von Anfragen / Tickets ist während des gesamten Jahres an jedem Tag der Woche für 24 Stunden verfügbar ("24/7/365-Basis"). Die Kontaktaufnahme kann dabei während der Servicezeiten per Telefon oder jederzeit per E-Mail erfolgen. Die Bearbeitung von Anfragen, sowie das Erstellen von neuen Tickets erfolgt während der Servicezeiten.
4. Portal Systems wird den Service kontinuierlich verbessern. Darüber hinaus ist Portal Systems verpflichtet, den Service unaufgefordert an neue oder geänderte gesetzliche Bestimmungen anzupassen, die für die vertragsgemäße Nutzung des Service relevant sind. Der Auftragnehmer wird den Auftraggeber rechtzeitig vorab über entsprechende Anpassungen und den damit verbundenen Anpassungsplan informieren.

5. Der Integrationspartner ist zur Dokumentation der Incident-Meldungen und sonstigen Anfragen des Auftraggebers verpflichtet.
6. Die Dokumentation wird im Ticketsystem geführt.

## 4 Sonstige Leistungen

1. Der Auftragnehmer wird auf Wunsch des Auftraggebers weitere Leistungen, die mit der vertragsgegenständlichen Software im Zusammenhang stehen, die aber nicht in den Leistungen gemäß §3 dieser Bedingungen enthalten sind, gegen eine gesonderte Vergütung erbringen. Die Dienstleistungen können über einen separaten Softwarebetreuungsvertrag bzw. nach Aufwand angeboten werden. Die maßgeblichen Stundensätze sowie die Konditionen für die Abrechnung von Reisen gelten laut aktuellem Angebot oder separater Vereinbarung.
2. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, Leistungen im Sinne des Absatz 1 dieses Paragraphen zu erbringen, wenn ihm die Leistungserbringung zumutbar ist, insbesondere, wenn er sie üblicherweise zu ähnlichen Konditionen erbringt. Vor Produktivsetzung von Releases, sind diese hinsichtlich der Anforderungen des Auftraggebers sowie der Nutzbarkeit und Kompatibilität für vorliegende, individuelle Anpassungen und Schnittstellen zu prüfen. Insbesondere wird der Auftragnehmer den Auftraggeber dabei unterstützen. Diese Leistungen sind mittels separater Aufträge oder mittels eines Supportvertrages zu beauftragen.

## 5 Nicht mit dem Vertrag abgedeckte Leistungen des Auftragnehmers

Nicht zu den vertraglichen Leistungen zählen u. a.:

- a) Pflegeleistungen außerhalb der Servicezeiten.
- b) Pflegeleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der vertragsgegenständlichen Software mit anderer Software, die nicht Gegenstand dieses Vertrages ist.
- c) Beratung
- d) Beratung im Geschäftsprozessumfeld oder im Zusammenhang mit der Bedienung oder Administration der Software.
- e) Dienstleistungen zur Schulung oder Einweisung in der Nutzung der Software.
- f) First-Level-Support-Leistungen
- g) Service Review Meetings
- h) Überprüfung von Releases hinsichtlich der Kompatibilität zu Individualentwicklungen oder Schnittstellen des Auftraggebers

Nicht im Verantwortungsbereich der Integrationspartner:

- a) Sicherung der Applikationsdaten des Auftraggebers

## 6 Verfügbarkeit

Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Verfügbarkeit des Service nicht weniger als 99,5 % beträgt.

Es gelten die folgenden Definitionen:

1. „Geplante Ausfallzeit“  
Geplante Ausfallzeit bezeichnet Ausfallzeiten im Zusammenhang mit Netzwerk-, Hardware- oder Dienstwartungen oder -upgrades. Der Auftragnehmer wird diese Zeiten mindestens fünf (5) Tage vor Beginn als Ausfallzeiten veröffentlichen oder ankündigen, wobei geplante Ausfallzeiten unter Berücksichtigung betrieblicher Belange des Kunden erfolgen. Das bedeutet, dass sie im Allgemeinen außerhalb der Servicezeiten erfolgen und nicht länger als 4 Stunden/Monat dauern.
2. „Extern bedingte Ausfallzeit“  
Die Vereinbarung zum Service-Level gilt nicht für Leistungs- und Verfügbarkeitsprobleme...
  - i. ... aufgrund von Störungen und Ausfällen in den Microsoft-365-Diensten, die auf der Webseite „Dienststatus“ unter <https://admin.microsoft.com/AdminPortal/Home#/servicehealth> aufgeführt sind.
  - ii. ...aufgrund von höherer Gewalt (z.B. Naturkatastrophen, Kriege, Terroranschläge, Aufstände, staatliche Maßnahmen).
  - iii. ... aufgrund von Netzwerk- und Geräteausfällen an Ihrem Standort oder zwischen dem Standort des Auftraggebers und den Rechenzentren, in denen die Shareflex Online Cloud-Dienste gehostet werden.
  - iv. ... aufgrund unzureichender Bandbreite oder der Nutzung von Hardware, Software und Diensten von Dritten, die nicht von dem Auftragnehmer bereitgestellt wurden.
  - v. ... die während einer Vorschau (Preview), Vorab-, Test- oder Betaversion eines Dienstes oder Features aufgetreten sind.
  - vi. ... die durch ein Versäumnis der Benutzer des Kunden, erforderliche Konfigurationen einzuhalten, unterstützte Plattformen zu verwenden, Richtlinien für die akzeptable Nutzung einzuhalten, aufgrund der Nutzung des Diensts, die nicht mit den Features und Funktionen des Dienstes vereinbar sind (z. B. das Auslösen von massenhaften Ereignissen) oder die nicht den vom Auftragnehmer veröffentlichten Hilfestellungen entspricht, verursacht wurden.

- viii. ... die durch die Verwendung eines Dienstes verursacht wurden, nachdem der Auftragnehmer Anweisungen kommuniziert hat, die Verwendung des Dienstes zu ändern, und die Verwendung nicht wie angewiesen geändert wurde.
  - ix. ... die durch andere Personen verursacht wurden, die sich mit Hilfe der Passwörter oder Geräte des Auftraggebers Zugriff auf Netzwerk und Dienste des Auftragnehmers verschafft haben.
  - x. ... die sich aufgrund fehlerhafter Eingaben, Nichteinhalten von Bedienungsanleitungen, falscher Anweisungen oder Argumenten ergeben (z.B. fehlerhafte kundenspezifische Erweiterungen oder Anforderung von Zugriffen auf nicht vorhandene Dateien).
  - xi. ... die sich aus Vorgängen ergeben, die zu einem Überschreiten von Kontingenten, Grenzen und Beschränkungen führen.
  - xii. ... die sich aus Versuchen seitens des Auftraggebers ergeben, Vorgänge durchzuführen, die vorgeschriebenen Kontingente überschreiten oder die sich durch die Drosselung durch den Auftragnehmer aufgrund der Annahme eines missbräuchlichen Verhaltens ergeben.
3. „Monatliche Betriebszeit“  
Umfasst die Stunden eines Kalendermonats abzüglich der geplanten Ausfallzeiten und der extern verursachten Ausfallzeiten.
4. „Ausfallzeit“  
a. Die Zeit, in der der Service nicht vertragsgemäß genutzt werden kann. Bei der Berechnung der Ausfallzeit wird die Nichtverfügbarkeit des Service berücksichtigt, wenn eine der folgenden Situationen eingetreten ist:
  - i. geplante Ausfallzeiten > 4 Stunden/Monat
  - ii. Incidents der Kategorie 1 oder 2, es gilt die Zeitdauer der Meldung bis zur Behebung oder der Abstufung auf Kategorie 3.
5. Verfügbarkeit“  
a. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Verfügbarkeit des SERVICE nicht weniger als 99,5 % beträgt („Effektive Verfügbarkeit“).  
b. Die Effektive Verfügbarkeit in Prozent wird wie folgt berechnet:

$$\text{EFFEKTIVE VERFÜGBARKEIT} = \frac{[\text{Monatliche Betriebszeit in Stunden}] - \text{Ausfallzeit}] \times 100}{\text{Monatliche Betriebszeit in Stunden}}$$

## 7 Ablauf der Meldungen von Incidents und Support-Anfragen

1. Der TAP („Technische Ansprechpartner“) des Kunden stellt seine Anfragen beim Auftragnehmer per E-Mail, Telefon oder über das Formular auf der Webseite.
2. Mit der Erstellung des Tickets qualifiziert der TAP seine Meldung eines Incidents oder Anfrage für Beratung.
3. Bei Meldung eines Incidents liegt die Priorität auf der Beseitigung der Fehlersymptome und der Wiederherstellung des normalen Betriebs.

4. Sobald die Bearbeitung einer Anfrage abgeschlossen ist, informiert der Auftragnehmer den TAP per E-Mail oder telefonisch. Der TAP prüft das Bearbeitungsergebnis des Incidents. Sofern die Prüfung ergibt, dass die Anfrage erledigt ist, informiert der TAP den Auftragnehmer, dass das Ticket geschlossen werden kann. Andernfalls erklärt/dokumentiert der TAP per E-Mail, Telefonat oder Fernwartung seine Beanstandungen woraufhin der Auftragnehmer die Situation erneut prüft und etwaige Probleme behebt. Bearbeitungsergebnisse, die über mehr als 10 Werktage unbeantwortet bleiben, werden seitens des Auftragnehmers geschlossen.
5. Ist das Fehlverhalten in den Produkten vom Auftragnehmer eindeutig auf einen Fehler durch das allen Produkten und Lösungen vom Auftragnehmer zugrunde liegende Microsoft-Produkt SharePoint zurückzuführen, so kann der Auftragnehmer im Rahmen dieses Vertrages keine Lösung herbeiführen. Im Rahmen des Zumutbaren wird der Auftragnehmer gleichwohl alle erforderlichen Handlungen vornehmen, um Störungen des Betriebs des KUNDEN so gering wie möglich zu halten.
6. Sofern der Auftragnehmer den Incident innerhalb einer angemessenen Behebungszeit weder beseitigen noch eine Umgehungslösung zur Verfügung stellen kann, oder er den Incident nicht innerhalb angemessener Zeit nach Bereitstellung der Umgehungslösung endgültig behebt, ist der Auftraggeber berechtigt, seine Ansprüche gemäß §8 – Vertragsstrafe bzw. §13 – Gewährleistung geltend zu machen.

## 8 Incident-Kategorien

### Reaktionszeiten

Die Bearbeitung von Incidents erfolgt im Rahmen folgender Reaktionszeiten und Kategorien von Funktionsstörungen:

- **Kategorie 1**  
Funktionsstörungen, die einen Betrieb unmöglich machen bzw. vollständig verhindern. In diesem Fall erfolgt die Reaktion vonseiten des Auftragnehmers schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 4 Stunden.
- **Kategorie 2**  
Funktionsstörungen, die den Betrieb erheblich beeinträchtigen (z.B. Grundfunktionen sind nicht funktionsfähig). In diesem Fall erfolgt die Reaktion vonseiten des Auftragnehmers schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 10 Stunden.
- **Kategorie 3**  
Funktionsstörungen, die den Betrieb nur unerheblich oder gar nicht beeinträchtigen. In diesem Fall erfolgt die Reaktion vonseiten des Auftragnehmers schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 24 Stunden.
- **Kategorie 4**  
Gewährleistungsansprüche auf die Individualleistungen/Customizing von Projekten, die den Betrieb nur unerheblich oder gar nicht beeinträchtigen. Nach der Abnahme und Inbetriebnahme beginnt die 12-monatige Gewährleistung auf die beauftragten Individualleistungen. Reklamationen erfolgen ebenfalls über die Ticketeingabe. In diesem Fall erfolgt die Klärung der Ansprüche schnellstmöglich, jedenfalls aber innerhalb von 5 Werktagen.

Als Reaktionszeit ist dabei die Zeit definiert, die zwischen qualifizierter Fehlermeldung gemäß §13 Absatz 3 und dem Beginn der qualifizierten Bearbeitung des Störfalles durch den Auftragnehmer vergeht.

Die obigen Stundenangaben berechnen sich nur innerhalb der Servicezeiten.

Eingereichte Störungsmeldungen, werden allerdings nur während der Servicezeiten bearbeitet und die Reaktionszeiten laufen auch nur innerhalb dieser Zeiten.

## 9 Vertragsstrafe

1. Für den Fall, dass der Auftragnehmer die Effektive Verfügbarkeit nicht erreicht, ist der Auftraggeber berechtigt, eine anteilige Vertragsstrafe in Höhe von 5% der monatlichen Vergütung für jedes angefangene (1) Prozent der Unterschreitung bis zu insgesamt maximal 50% der monatlichen Gesamtvergütung zu verlangen. Wird z.B. tatsächlich eine effektive Verfügbarkeit in Höhe von 99,0% erreicht, wobei eine effektive Verfügbarkeit von 99,5% geschuldet ist, ist der Auftraggeber berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von 5% der monatlichen Vergütung zu verlangen.
2. Der Gesamtbetrag, den der Auftragnehmer kumuliert für alle der oben genannten Vertragsstrafen innerhalb einer Subscription-Periode maximal zu zahlen hat, beträgt 30% der für eine Subscription-Periode zu zahlenden Gesamtvergütung.
3. Die Vertragsstrafen werden dem Auftraggeber jeweils am Ende einer Subscription-Periode gutgeschrieben, sofern sie den Betrag von 1% der jährlichen Subscription-Gebühr, mindestens jedoch 100€, übersteigen. Ansonsten verfällt der Anspruch wegen Geringfügigkeit.

## 10 Gültigkeit des Vertrages

1. Die Anlagen und diese Bedingungen gelten zusammen als SaaS-Vertrag. Der Vertrag tritt mit Unterzeichnung durch beide Parteien in Kraft oder spätestens mit der Zahlung der ersten Subscription-Gebühr.
2. Der Auftragnehmer informiert den Auftraggeber rechtzeitig im Voraus (mindestens 3 Monate vor Ablauf einer Subscription-Periode) schriftlich über anstehende Anpassungen der Konditionen und/oder Vertragsbedingungen. Die Änderungen gelten als durch den Auftraggeber als angenommen, falls dieser nicht schriftlich per Einschreiben innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen nach Mitteilung der Änderungen widerspricht. Es gilt das Datum des Poststempels.
3. Bei Widerspruch erfolgt keine automatische Verlängerung der Subscription und der SaaS-Vertrag wird beendet.

## 11 Vergütung

1. Die Gebühren für die in §3 aufgeführten Leistungen werden in der Auftragsbestätigung aufgeführt.
2. Sofern in der Auftragsbestätigung nicht abweichend aufgeführt, gilt:
  - a. Die Servicegebühren werden jeweils für 12 Kalendermonate im Voraus in Rechnung gestellt.
  - b. Der Rechnungsbetrag ist 8 Tage nach Zugang einer den Anforderungen des § 14 UStG entsprechenden Rechnung zur Zahlung fällig.
  - c. Die Vergütung versteht sich netto zzgl. der jeweils geltenden gesetzlichen Umsatzsteuer.

## 12 Nutzungsumfang

1. Die vertragsgegenständlichen Leistungen dürfen nur durch den Kunden und nur zu den Bedingungen dieses Vertrages verwendet werden. Der Kunde darf während der Laufzeit des Vertrages auf die vertragsgegenständlichen Leistungen mittels Telekommunikation (über das Internet) zugreifen und mittels Browser oder einer anderen geeigneten Anwendung (z.B. „App“) die mit der Software verbundenen Funktionalitäten vertragsgemäß nutzen. Darüber hinaus gehende Rechte, insbesondere an der Software oder den ggf. bereitgestellten Infrastrukturleistungen im Rechenzentrum, erhält der Kunde nicht. Jede weitergehende Nutzung bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung durch den Auftragnehmer.
2. Der Kunde darf die Software insbesondere nicht über den vereinbarten Nutzungsumfang hinaus in Anspruch nehmen. Dem Kunden ist es untersagt, den Service zu unterlizenzieren, zu lizenzieren, zu verkaufen, zu verleasen, zu vermieten, out-zu-sourcen oder anderweitig Dritten zur Verfügung zu stellen, es sei denn, es handelt sich um externe Nutzer, die vom Kunden autorisiert sind, auf die Daten und Dokumente des Kunden zuzugreifen. Der Kunde hat für die Handlungen und Unterlassungen seiner externen Nutzer sowie für eigenes Verschulden nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen einzustehen. Die Rechte der externen Nutzer, die zur Nutzung des Service berechtigt sind, dürfen nicht übertragen oder von mehr als einer Person ausgeübt werden. Darüber hinaus können Rechte eines externen Nutzers nicht von einer Person auf eine andere übertragen werden, es sei denn, der ursprüngliche Nutzer benötigt keinen Zugriff mehr und/oder hat keine Berechtigung mehr, auf den Service zuzugreifen.
3. Die Integrationspartner sind berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen. Der vertragsgemäße Einsatz der Leistung darf dadurch nicht mehr als unwesentlich beeinträchtigt werden.
4. Der Auftragnehmer hat das Recht den Umfang der tatsächlichen Lizenznutzung jährlich zu überprüfen. Dazu wird der Auftraggeber den Auftragnehmer, sofern erforderlich, bei der Lizenzvermessung unterstützen, indem er z.B. Verfahrensanweisungen befolgt oder bereitgestellte Reporting Programme ausführt und übermittelt.
5. Im Falle eines vertragswidrigen Überschreitens des Nutzungsumfanges durch einen Nutzer oder im Falle einer unberechtigten Nutzungsüberlassung hat der Auftraggeber soweit möglich dem Auftragnehmer auf Verlangen unverzüglich sämtliche ihm verfügbaren Angaben, insbesondere Namen und Anschrift des Nutzers, zur Geltendmachung der Ansprüche wegen der vertragswidrigen Nutzung mitzuteilen.

6. Der Auftragnehmer kann die Zugangsberechtigung des Auftraggebers widerrufen und / oder den Vertrag kündigen, wenn der Auftraggeber die ihm gestattete Nutzung erheblich überschreitet oder gegen Regelungen zum Schutz vor unberechtigten Leistungen verstößt. Damit verbunden kann der Auftragnehmer den Zugriff auf die vertragliche Nutzung von Leistungen unterbrechen oder sperren. Der Auftragnehmer hat dem Auftraggeber vorher grundsätzlich eine angemessene Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Der alleinige Widerruf der Zugangsberechtigung gilt nicht zugleich als Kündigung des Vertrages. Den Widerruf der Zugangsberechtigung ohne Kündigung kann der Auftragnehmer nur für eine angemessene Frist, max. für 3 Monate, aufrechterhalten.
7. Der Anspruch vom Auftragnehmer auf eine zusätzliche Vergütung für die über die vereinbarte Nutzung hinausgehende Nutzung bleibt unberührt.
8. Der Auftraggeber hat einen Anspruch auf Wiedereinräumung der Zugangsberechtigung und der Zugriffsmöglichkeit, nachdem er schriftlich nachgewiesen hat, dass er die vertragswidrige Nutzung eingestellt und eine zukünftige vertragswidrige Nutzung unterbunden hat.

## 13 Mitwirkung des Auftraggebers

1. Der Auftraggeber hat die ihm, bzw. den Benutzern, zugeordneten Zugangsberechtigungen sowie Identifikations- und Authentifikationsinformationen vor dem Zugriff durch Dritte zu schützen und nicht an Unberechtigte weiterzugeben.
2. Der Auftraggeber ist verpflichtet, den Auftragnehmer von sämtlichen Ansprüchen Dritter aufgrund von Rechtsverletzung freizustellen, die auf einer rechtswidrigen Verwendung des Leistungsgegenstands durch ihn beruhen oder mit seiner Billigung erfolgen. Erkennt der Auftraggeber oder muss er erkennen, dass ein solcher Verstoß droht, besteht die Pflicht zur unverzüglichen Unterrichtung des Auftragnehmers.
3. Der Auftraggeber muss seine Fehlermeldungen und/oder Fragen nach Kräften präzisieren (qualifizieren). Zu einer qualifizierten Meldung gehört insbesondere eine genaue Angabe/Beschreibung der Funktionsstörung, eine qualitative Fehlerbeschreibung, die Dringlichkeit und die Auswirkungen einer Funktionsstörung sowie Informationen über etwaige Veränderungen in der Systemumgebung. Auf Anforderung vom Auftragnehmer ist der Kunde zudem verpflichtet, dem Auftragnehmer sämtliche vom Auftragnehmer geforderten Daten, Log-Files, Protokolle und sonstige Informationen, die der Bearbeitung des Falles dienen, zur Verfügung zu stellen.
4. Es obliegt dem Auftraggeber, die Daten in seinem originären Verantwortungsbereich zu sichern.
5. Konfigurationen und Individualisierungen hinsichtlich Performance und Zuverlässigkeit testen.
6. Es obliegt dem Auftraggeber, alle Releases vor ihrer Implementierung hinsichtlich der Anforderungen des Auftraggebers an die Nutzbarkeit und Kompatibilität hinsichtlich individueller Anpassungen und Schnittstellen funktional zu prüfen.

## 14 Gewährleistung

1. Der Auftragnehmer gewährleistet, dass die Leistungen nicht mit Fehlern behaftet sind, die ihren Wert oder ihre Tauglichkeit zur Erfüllung der Vertragszwecke aufheben oder nicht nur unerheblich mindern.
2. Gelingt es dem Auftragnehmer innerhalb einer angemessenen Frist nicht, die ihm gemäß Absatz 1 dieses Paragraphen obliegende Verpflichtung zu erfüllen, so ist der Auftraggeber nach Setzung und Ablauf einer angemessenen Nachfrist berechtigt, die Servicegebühr zu mindern oder den Vertrag fristlos schriftlich zu kündigen. Die sonstigen gesetzlichen Rechte beider Parteien bleiben unberührt.
3. Verursacht der Auftragnehmer schuldhaft einen Mangel der Software, ist er nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen zum Schadensersatz verpflichtet. Ansonsten richten sich die Rechte des Auftragnehmers nach den gesetzlichen Bestimmungen.

## 15 Vertragsdauer und Kündigung

1. Der Vertrag läuft zunächst bis zum Ablauf der ersten Serviceperiode laut Auftragsbestätigung. Danach verlängert er sich jeweils um weitere zwölf Monate, wenn er nicht drei Monate vor Ablauf eines Vertragszeitraumes von einer der Vertragsparteien schriftlich gekündigt wird.
2. Wird während der Laufzeit des Vertrages der Leistungsumfang (z.B. Anzahl der Benutzer, Freischaltung optionaler Module) erweitert, führt dies zu einer Anpassung des Auftrags laut Auftragsbestätigung. Die Anpassung erfolgt jeweils zum ersten Tag des Folgemonats nach Freischaltung.

## 16 Geheimhaltung

Der Auftragnehmer wird sämtliche Informationen, die der Kunde ihm im Zusammenhang mit diesem Vertrag zur Kenntnis gibt, streng vertraulich behandeln, und zwar auch über die Dauer des Vertrages bzw. dessen Erfüllung hinaus, vor unberechtigtem Zugriff Dritter schützen und diese Informationen nicht für anderweitige Projekte für Dritte ohne ausdrückliche vorherige schriftliche Zustimmung des Auftraggebers benutzen.

## 17 Datenschutz

1. Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen, datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten sind auf das Datengeheimnis zu verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind.
2. Der Auftragnehmer erhebt, verarbeitet und nutzt Daten nur im Auftrag des Auftraggebers. Der Auftraggeber ist gemäß Art. 28 DSGVO für die Einhaltung datenschutzrechtlicher Vorschriften verantwortlich. Die Parteien schließen einen Vertrag zur Auftragsdatenverarbeitung. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesem Vertrag und der Vereinbarung über die Auftragsdatenverarbeitung geht die Auftragsdatenverarbeitung vor.
3. Der Auftragnehmer wird personenbezogene Daten ausschließlich innerhalb der EU/EWR und in Übereinstimmung mit der DSGVO verarbeiten.

## 18 Schlussbestimmungen

1. Gerichtsstand ist Sitz der beklagten Partei, Bundesrepublik Deutschland.
2. Nebenabreden bestehen nicht bzw. sind nur als gegengezeichnete Anlage zu der Auftragsbestätigung wirksam. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieser Klausel.
3. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrages oder der in Bezug genommenen Anlagen unwirksam sein oder werden, wird die Wirksamkeit im Übrigen nicht betroffen. Die Parteien verpflichten sich, an der Vereinbarung einer Regelung mitzuwirken, die den wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Regelung möglichst weitgehend zur Geltung bringt und diese ersetzt.
4. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss der Bestimmungen des internationalen Privatrechts und des internationalen UN-Kaufrechts.

# Kontakt

intex Informations-Systeme GmbH

Am Winkelsteig 1a

D - 91207 Lauf bei Nürnberg

Tel.: +49 9123 700 43-0

Fax: +49 9123 700 43-50

## **Geschäftsstelle München:**

intex Informations-Systeme GmbH

Elsenheimerstraße 67

D-80687 München

Deutschland

Tel.: +49 (0) 89 / 89 06 58 1-0

Fax: +49 (0) 89 / 89 06 58 1-29

**E-Mail: [info@intex-online.de](mailto:info@intex-online.de)**

**Homepage: [www.intex.software](http://www.intex.software)**