VERTRAGSDOKUMENT · FASSUNG 1.5

Allgemeine Nutzungsbedingungen von kloudease

FASSUNG	GÜLTIG AB	ANBIETER
1.5	20.08.2026	AOE Group GmbH

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Autor	Beschreibung
1.5	20.08.2026	Lukas Fröhner	Neues Kapitel 15 „Sicherheit“ (BSIG/NIS-2); Garantie- und Freistellungsklausel (Ziff. 3); Infrastruktur als vermittelte Drittanbieterleistung klargestellt (Ziff. 5); Präzisierungen zu Fälligkeit (Ziff. 6) und Kündigungsfrist (Ziff. 11); salvatorische Klausel gestrichen; Gerichtsstand erweitert; redaktionelle Korrekturen.

Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen von kloudease („Nutzungsbedingungen“) regeln die vertragliche Beziehung zwischen der AOE Solutions GmbH („AOE“) und den Nutzern des Dienstes kloudease („Kunde“). Bestandteil der Nutzungsbedingungen sind die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Versionen:

a. das Service Level Agreement („SLA“), abrufbar unter: https://kloudease.com/de/service-level-agreement/

b. die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung („AVV“), abrufbar unter: https://kloudease.com/de/auftragsverarbeitungsvertrag/

c. das zwischen AOE und dem Kunden geschlossene Statement of Work („SOW“).

1. Leistungsangebot von AOE

1.1. AOE bietet verschiedene Leistungen („AOE-Dienste“) an, die unter die Nutzungsbedingungen fallen.

1.2. Soweit der Kunde AOE mit der Bereitstellung der kloudease-Plattform, der Bereitstellung von Plattform Add-Ons, Managed Services oder Accelerators („kloudease-Dienste“) beauftragt, gelten für diese Dienstleistungen ergänzend das SLA.

1.3. Hiervon abzugrenzen sind Support-Dienstleistungen, die über Wartung und Fehlerbeseitigung im Rahmen der kloudease-Dienste hinausgehen („Support-Dienste“), die den Nutzungsbedingungen unterfallen und der Kunde zusätzlich beauftragen kann. Darunter fallen unter anderem Konfigurationsänderungen der kloudease-Dienste, Fragen zur Nutzung der kloudease-Dienste, Verwaltung von Zugängen oder Bereitstellung neuer kloudease-Dienste.

1.4. Hiervon wiederum abzugrenzen sind Service-Dienstleistungen, die über einfachen Support der kloudease-Dienste hinausgehen („Service-Dienste“), die ebenso den Nutzungsbedingungen unterfallen und der Kunde zusätzlich beauftragen kann. Darunter fallen unter anderem Integrationen in Kundensysteme, Individualisierung der kloudease-Dienste, Beratungs- oder Entwicklungsdienstleistungen.

2. Subunternehmer

Die Beauftragung von Hilfspersonen und Subunternehmen als auch die Weitergabe von Verpflichtungen aus diesem Vertragsverhältnis durch AOE an etwaige Subunternehmer bedarf keiner vorherigen Zustimmung des Kunden.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1. Der Kunde unterstützt AOE – soweit erforderlich – bei der Leistungserbringung.

3.2. Der Kunde trägt Kosten und Aufwendungen im Zusammenhang mit dessen Mitwirkungs- und Beistellpflichten selbst.

3.3. Soweit AOE durch die nicht vertragsgemäße Erbringung der Mitwirkungs- und Beistellleistungen des Kunden an der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen gehindert ist, ist AOE für sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht verantwortlich.

3.4. Der Kunde garantiert, dass die von ihm erbrachten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen frei von Rechten Dritter sind und er über sämtliche erforderliche Nutzungsrechte einschließlich des Bearbeitungsrechts verfügt. Der Kunde räumt diese Rechte AOE im zur Vertragserfüllung erforderlichen Umfang ein. Der Kunde stellt AOE auf erstes Anfordern von Ansprüchen Dritter frei, die aufgrund der vertragsgemäßen Nutzung der vom Kunden erbrachten Mitwirkungs- und Beistellungsleistungen gegen AOE geltend gemacht werden. Die Freistellung umfasst auch angemessene Kosten der Rechtsverteidigung.

4. Support- und Service-Dienste

4.1. Support- und Service-Dienste werden auf Stundenbasis erbracht und berechnet („Time and Material", T&M).

4.2. Sie werden durch den Kunden mittels Kontaktaufnahme über support@kloudease.com oder an einen zuständigen Mitarbeiter von AOE in einfacher Textform beauftragt.

4.3. Sofern im Statement of Work (SOW) keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, werden Support-Dienste mit einem Stundensatz von 148,00 € abgerechnet.

4.4. Sofern im Statement of Work (SOW) keine abweichende Vereinbarung getroffen wurde, werden Service-Dienste mit einem Stundensatz von 168,00 € abgerechnet.

5. Infrastruktur

5.1. Die für die Erbringung der kloudease-Dienste erforderliche technische Infrastruktur („Infrastruktur") wird durch einen Drittanbieter (z. B. STACKIT) bereitgestellt, den AOE vermittelt.

5.2. AOE übernimmt lediglich die Bereitstellung, die Konfiguration sowie die Verwaltung der Plattformkomponenten innerhalb dieser Infrastruktur.

5.3. Die Verfügbarkeit der Infrastruktur sowie infrastrukturseitigen Leistungen werden durch den jeweiligen Drittanbieter erbracht und unterliegen dessen vertraglichen Vereinbarungen.

5.4. AOE übernimmt keine Haftung für Ausfälle oder Leistungsstörungen, die auf die durch den Drittanbieter bereitgestellte Infrastruktur zurückzuführen sind.

5.5. Die in dem Service Level Agreement („SLA“) vereinbarten Verfügbarkeiten beziehen sich ausschließlich auf die von AOE bereitgestellten kloudease-Dienste und nicht auf die zugrunde liegende Infrastruktur.

5.6. Sofern der Kunde eigene Infrastruktur nutzt („Bring Your Own Infrastructure“, BYOI), ist der Kunde für deren Verfügbarkeit, Bereitstellung, Betrieb, Wartung, Sicherheit sowie die hieraus entstehenden Kosten verantwortlich.

6. Vergütung

6.1. Vergütungsbeträge sind Netto-Beträge.

6.2. kloudease-Dienste werden zu den zum Zeitpunkt der Beauftragung des jeweiligen Dienstes gültigen Konditionen pauschal monatlich vergütet. Die Vergütung ist zum jeweiligen Ende eines Kalendermonats fällig.

6.3. Die Abrechnung der kloudease-Dienste beginnt erstmalig mit dem Zeitpunkt, zu dem der jeweilige Dienst dem Kunden zur Nutzung bereitgestellt wurde.

6.4. Entstandene Infrastrukturkosten werden nach Nutzung im jeweiligen Kalendermonat (pay-per-use) abgerechnet.

6.5. Die Abrechnung der Infrastrukturkosten beginnt mit dem Zeitpunkt, zu dem durch die Bereitstellung der Infrastruktur Kosten entstehen, auch wenn die kloudease-Dienste aufgrund noch ausstehender Einrichtung, Integration oder Individualisierung noch nicht zur Nutzung bereitgestellt wurden.

6.6. Support- und Service-Dienste sowie Time-and-Material-Aufwände werden im 30-Minuten-Takt abgerechnet; jede angefangene halbe Stunde wird als volle halbe Stunde berechnet.

6.7. Kommt der Kunde in Verzug, werden Verzugszinsen in Höhe von 9 % p.a. über dem jeweils gültigen 3-Monate-EURIBOR fällig. Hiervon unberührt bleiben darüberhinausgehende Schadensersatzansprüche von AOE.

6.8. Sollte der Kunde 30 Tage nach Fälligkeit seine Zahlungspflicht nicht vollständig erfüllt haben, behält sich AOE vor, die AOE-Dienste für die Dauer des Verzugs zu unterbrechen.

7. Leistungsmängel

7.1. Ein Leistungsmangel liegt vor, soweit die Leistung von der vereinbarten Leistungsbeschreibung abweicht. AOE wird ab dem Zeitpunkt der Kenntnis eines Leistungsmangels innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit mit

der Analyse eines Leistungsmangels und der Untersuchung der Ursache für den Leistungsmangel beginnen und den Leistungsmangel innerhalb der vereinbarten Wiederherstellungszeiten beseitigen.

7.2. Sofern sich im Nachhinein herausstellt, dass es sich bei dem vermeintlichen Leistungsmangel tatsächlich gar nicht um eine mangelhafte Leistungserbringung durch AOE handelt, sondern die Ursache des Fehlers aus der Sphäre des Kunden stammt (bspw. Bedienungsfehler, Fehler der Dienstleister des Kunden wie bspw. Cloud-Anbieter), so gilt eine solche Fehlerbehebungsleistung als Service-Dienst i.S.d. Ziff. 1.3. und kann als solche von AOE abgerechnet werden.

8. Haftung

8.1. AOE haftet nach den gesetzlichen Vorschriften auf Schadensersatz bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei einfacher Fahrlässigkeit für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, bei Übernahme einer Garantie, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie bei Ansprüchen des Kunden nach dem Produkthaftungsgesetz.

8.2. Unbeschadet der vorstehenden Regelung haftet AOE bei einfacher Fahrlässigkeit für sonstige Schäden aus der Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht; wesentliche Vertragspflichten sind dabei solche Verpflichtungen, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglichen und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut und vertrauen darf und die vertragswesentliche Rechtspositionen des Partners schützen. In diesem Fall ist die Haftung auf den Ersatz des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens begrenzt, maximal jedoch auf 5.000.000 € pro Schadensfall.

8.3. Eine verschuldensunabhängige Haftung von AOE nach § 536a Abs. 1, 1. Alt. BGB wegen Mängeln, die bereits zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vorhanden sind, ist ausgeschlossen, soweit sich der Mangel nicht auf eine von AOE zugesicherte Eigenschaft bezieht.

8.4. Im Übrigen ist die Haftung von AOE – gleich aus welchem Rechtsgrund – ausgeschlossen.

9. Datenschutz

Zur Erbringung der eigenen Leistungen ist es teilweise erforderlich, dass AOE personenbezogene Daten im Auftrag des Kunden verarbeitet. Die damit verbundene Auftragsverarbeitung wird ergänzend durch die AVV geregelt.

10. Vertraulichkeit

10.1. Die Vertragsparteien verpflichten sich gegenseitig zur Verschwiegenheit bezüglich aller Tatsachen, die ihnen in Zusammenhang mit der Vertragsbeziehung oder der Vertragspartei anvertraut oder bekannt werden, insbesondere hinsichtlich der Vertraulichen Informationen.

10.2. Sämtliche Daten, die eine Vertragspartei von der anderen Vertragspartei erhält, insbesondere, aber nicht ausschließlich Informationen über Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse sowie über sonstige Informationen,

Unterlagen und Daten, die ihr im Rahmen der Zusammenarbeit bekannt werden und die als vertraulich bezeichnet oder auf Grund sonstiger Umstände als vertraulich erkennbar sind, insbesondere Informationen zu Technologien, Software, Know-how, Produkten, Dienstleistungen, Preisen, Kundenlisten, Mitarbeitern, Marketing-Plänen, Marktanalysen, Vertriebskonzepten, finanzielle Angelegenheiten sowie alle Informationen, die im Zusammenhang mit der Zusammenarbeit anfallen oder neu erzeugt werden, sind vertraulich (alle zusammen: „Vertrauliche Informationen"). Vertrauliche Informationen dürfen auch innerhalb einer Vertragspartei nur an solche Personen weitergegeben werden, die zwingend mit der Prüfung oder Durchführung der Zusammenarbeit befasst sind („Need-to-Know"-Prinzip).

10.3. Die Verpflichtung zur Vertraulichkeit gilt nicht bzw. nicht mehr für solche Informationen, für welche die jeweilige Vertragspartei nachweisen kann, dass die Information von der empfangenden Vertragspartei unabhängig von den von der offenlegenden Vertragspartei erlangten Informationen entwickelt worden ist; die Information zum Zeitpunkt der Offenlegung durch die jeweils andere Vertragspartei der empfangenden Vertragspartei bereits bekannt ist; die jeweilige Vertragspartei diese nach der Offenlegung durch die jeweils andere Vertragspartei rechtmäßig von einem Dritten ohne Verletzung einer Vertraulichkeitspflicht erlangt hat; die Information zum Zeitpunkt der Offenlegung durch die jeweils andere Vertragspartei allgemein bekannt ist oder nach Offenlegung allgemein bekannt wird; die jeweilige Vertragspartei zu der Weitergabe vorab ausdrücklich schriftlich oder in Textform von der jeweils anderen Vertragspartei ermächtigt worden ist; die jeweilige Vertragspartei aufgrund einer Rechtsvorschrift oder behördlichen Anordnung zur Weitergabe verpflichtet ist. In diesem Fall hat die jeweilige Vertragspartei – soweit zulässig – die jeweils andere Vertragspartei über die beabsichtigte Weitergabe vorab schriftlich oder in Textform zu informieren und die gesetzlich zulässigen und erforderlichen Vorkehrungen zu treffen, um den Umfang der Weitergabe so gering wie möglich zu halten; soweit die Informationen nach den Vorgaben des Hinweisgeberschutzgesetzes (HinSchG) für eine Meldung an eine interne oder externe Meldestelle rechtmäßig verwendet werden oder soweit eine Offenlegung von Informationen nach dem HinSchG zulässig ist; in Fällen des § 5 des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG).

10.4. Die empfangende Vertragspartei wird die Vertraulichen Informationen ausschließlich im Rahmen des Vertragsverhältnisses und nicht zu anderen Zwecken, insbesondere nicht zu eigenen oder fremden Wettbewerbszwecken, verwerten und auch nicht an Dritte weitergeben oder öffentlich bekannt machen.

10.5. Beide Vertragsparteien verpflichten sich, die sich aus dieser Verschwiegenheitsvereinbarung ergebenen Pflichten im Innenverhältnis allen ihren Mitarbeitern oder Dritten aufzuerlegen, die mit den Vertraulichen Informationen in Kontakt kommen. Jede Vertragspartei haftet für eine Verletzung dieser Vertraulichkeitsvereinbarung durch ihre Mitarbeiter oder Dritte.

11. Vertragsdauer & Kündigung

11.1. kloudease-Dienste werden für eine Dauer von zwölf Monaten geschlossen und verlängern sich stillschweigend nach Ablauf um weitere zwölf Monate.

11.2. Die Parteien können mit einer Kündigungsfrist von drei Monaten vor Ablauf der jeweiligen Vertragslaufzeit einzelne AOE-Dienste oder den Vertrag als Ganzes in Textform kündigen. Soll der Vertrag als Ganzes gekündigt werden, ist die Kündigung drei Monate vor Ablauf der Vertragslaufzeit des längsten AOE-Dienstes zu erklären.

11.3. Unbeschadet der vorangegangenen Absätze ist jede Partei berechtigt, einzelne AOE-Dienste oder auch den Vertrag als Ganzes bei Vorliegen eines wichtigen Grundes vorzeitig fristlos zu kündigen. Ein wichtiger Grund liegt unter anderem vor, wenn die jeweils andere Partei trotz schriftlicher Abmahnung und Androhung der Kündigung wesentliche Vertragspflichten fortgesetzt verletzt. Das gesetzliche Recht auf außerordentliche Kündigung bleibt unberührt.

12. Vertragsanpassungen des Kunden

12.1. Der Kunde kann jederzeit AOE-Dienste upgraden. Mit Upgrade eines AOE-Dienstes beginnt die Laufzeit des jeweiligen AOE-Dienstes von neuem.

12.2. Der Kunde kann einen AOE-Dienst nach Maßgabe der Fristen zur Kündigung (vgl. Ziff. 11) downgraden.

13. Vertragsanpassung durch AOE

13.1. AOE ist berechtigt, den Vertrag oder Teile hiervon bei Vorliegen eines triftigen Grundes, insbesondere bei wesentlichen Änderungen der gesetzlichen oder technischen Rahmenbedingungen, anzupassen. Die Anpassung wird dem Kunden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt. Im Falle einer wesentlichen Vertragsänderung ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung außerordentlich zu kündigen. Die Kündigung wird mit Zugang bei AOE wirksam.

13.2. Zudem ist AOE berechtigt, die Kostenstrukturen der AOE-Dienste anzupassen. Die Anpassung wird dem Kunden mindestens vier Wochen vor Inkrafttreten in Textform mitgeteilt und der Kunde muss der Anpassung – sofern ein solcher AOE-Dienst derzeit genutzt wird – innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung zustimmen. Stimmt der Kunde der Änderung nicht zu, ist AOE berechtigt, den jeweiligen AOE-Dienst oder die gesamte Vertragsbeziehung mit Ablauf der jeweiligen Laufzeit zu kündigen.

14. Beendigungsverfahren, Datenübergabe

14.1. Nach Beendigung geben die Parteien einander auf Verlangen alle das Vertragsverhältnis betreffende Unterlagen und sonstigen Informationen heraus, die sie aufgrund oder anlässlich der Zusammenarbeit erhalten haben. Dies gilt nicht für den Schriftwechsel und für andere nach gesetzlichen Vorschriften aufzubewahrende Unterlagen.

14.2. Soweit die Informationen digital vorliegen, ist AOE lediglich dazu verpflichtet, die Informationen maschinenlesbar in einem gängigen Format über eine Schnittstelle zur Verfügung zu stellen und nach Bestätigung der Lesbarkeit und einer angemessenen Frist die Administrator- und Benutzerkonten sowie jegliche Anwendungen und Daten zu löschen. Hinsichtlich etwaig durch AOE im Auftrag des Kunden verarbeiteter personenbezogener Daten gelten die Regelungen des AVV.

14.3. Darüber hinaus unterstützt AOE den Kunden auf dessen Wunsch bei der Übertragung der im Rahmen dieses Vertrags gespeicherten Daten auf ein anderes System („Exitunterstützung“). Solche

Beratungsleistungen zur Exitunterstützung werden wie Support-Dienste (vgl. Ziff. 1.3. und 4.) seitens AOE abgerechnet. AOE informiert den Kunden vor Beginn der Leistungserbringung über die voraussichtlichen Kosten. Hiervon unberührt bleiben etwaige gesetzliche oder vertragliche Herausgabe- und Löschungspflichten von AOE, die unentgeltlich zu erfüllen sind.

15. Sicherheit

15.1. AOE ist berechtigt, technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen anzupassen, soweit dies erforderlich ist, um gesetzlichen Anforderungen, behördlichen Vorgaben, anerkannten Sicherheitsstandards oder aktuellen Bedrohungslagen Rechnung zu tragen. Hierdurch entstehende Änderungen des Leistungsumfangs müssen für den Kunden zumutbar sein und dürfen den wesentlichen Charakter der vereinbarten Leistungen nicht verändern.

15.2. Der Kunde wird AOE ihm bekannt werdende Sicherheitsvorfälle, Sicherheitslücken, Kompromittierungen von Zugangsdaten, Malware-Befall oder sonstige Umstände, die die Sicherheit der von AOE betreuten Systeme beeinträchtigen können, unverzüglich mitteilen.

15.3. Der Kunde wird von AOE empfohlene kritische Sicherheitsmaßnahmen, insbesondere sicherheitsrelevante Updates, Patches, Zertifikatswechsel, Zugangsschutzmaßnahmen oder vergleichbare Maßnahmen, nicht ohne sachlichen Grund verweigern. Lehnt der Kunde eine von AOE als sicherheitskritisch eingestufte Maßnahme ab, trägt der Kunde die hieraus resultierenden Risiken selbst.

15.4. Der Kunde wird AOE auf Anforderung diejenigen Informationen zur Verfügung stellen, die AOE benötigt, um gesetzliche Nachweis-, Dokumentations- oder Sicherheitsanforderungen zu erfüllen.

15.5. Soweit zur Leistungserbringung Drittanbieter eingesetzt werden, ist AOE berechtigt, diese nach pflichtgemäßem Ermessen auszuwählen, auszutauschen oder zusätzliche Sicherheitsanforderungen an deren Einsatz zu stellen, soweit dies aus Sicherheitsgründen oder aufgrund gesetzlicher Anforderungen erforderlich ist.

15.6. Stellt AOE eine erhebliche Gefährdung der Sicherheit, Integrität oder Verfügbarkeit der betreuten Systeme fest, ist AOE berechtigt, betroffene Systeme, Zugänge, Schnittstellen oder Dienste vorübergehend einzuschränken oder vom Netz zu trennen, soweit dies zur Abwehr erheblicher Risiken erforderlich ist. AOE wird den Kunden hierüber unverzüglich informieren.

15.7. Die von AOE erbrachten Sicherheits- und Schutzleistungen dienen der Risikoreduzierung und der Erhöhung des Sicherheitsniveaus. Ein vollständiger Schutz vor Cyberangriffen, Schadsoftware, Sicherheitsvorfällen oder sonstigen Beeinträchtigungen der Informationssicherheit kann nach dem Stand der Technik nicht gewährleistet werden. AOE schuldet insoweit keinen bestimmten Sicherheitserfolg.

16. Schlussbestimmungen

16.1. Soweit sich Regelungen dieser Nutzungsbedingungen, des Service Level Agreements (SLA), der Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) und/oder des Statement of Work (SOW) widersprechen, gilt folgende Rangfolge:

a. das Statement of Work (SOW),

b. die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV),

c. das Service Level Agreement (SLA),

d. diese Nutzungsbedingungen.

16.2. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag ist der Sitz von AOE. AOE ist jedoch berechtigt, Klage am Sitz des Kunden zu erheben. Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG) sowie der Kollisionsnormen des internationalen Privatrechts.