VERTRAGSDOKUMENT · FASSUNG 1.7

Allgemeine Nutzungsbedingungen von kloudease

FASSUNG	GÜLTIG AB	ANBIETER
1.7	28.10.2026	AOE Group GmbH

Dokumentenhistorie

Version	Datum	Autor	Beschreibung
1.5	20.08.2026	Lukas Fröhner	Neues Kapitel „Sicherheit“ (BSIG/NIS-2); Garantie- und Freistellungsklausel; Infrastruktur als vermittelte Drittanbieterleistung; Präzisierungen Fälligkeit und Kündigungsfrist; Gerichtsstand erweitert.
1.6	05.10.2026	Kevin Schu	Vertragspartner auf AOE Group GmbH umgestellt; Tarif „Scale“ ergänzt (Business/Scale); Rangfolge um SREaaS-Agreement und AVV-Vorrang erweitert; Leistungsabgrenzung Plattform/Betrieb/ T&M (Ziff. 1); Cloud-native Mitwirkungspflichten und Datenminimierung (Ziff. 3); Reselling der Infrastruktur und Weitergabe von Provider-Gutschriften (Ziff. 5); Datenverlust, Service Credits, Erfüllungsgehilfen, Versicherung (Ziff. 8); neues Kapitel 11 „Nutzungsrechte, Open Source und Lizenzen“ (inkl. BYOL, Copyleft-Vorbehalt, Rechtsmängelfreistellung); Laufzeitbeginn mit Bereitstellung (Ziff. 12); Exit-Unterstützung konkretisiert (Ziff. 15); administrative Zugriffe, Kopien von Kundendaten und Nachweise (Ziff. 16); Abwehrklausel, Textform, Vertragsübertragung (Ziff. 17); Ziff. 6.10 Reisekosten (Ergänzung 17.10.2026); Ziff. 7.4 Versionswechsel von Drittplattformen und Sprachmodellen (Ergänzung 18.10.2026); Links auf die Vertragsdokumente unter kloudease.com/de/rechtliches/, SREaaS-Agreement vor SLA (Ziff. 17.1), administrative Zugriffe aus EU/EWR (Ziff. 16.7), Cloud-native Standards ohne Pflicht mit Abrechnung von Mehraufwänden (Ziff. 3.5), Vertragsanpassung durch AOE mit Sonderkündigungsrecht und Preisanpassung zum Verlängerungsdatum (Ziff. 14), Preise neuer Dienste und Tarifwechsel nach aktuellem Tarifkatalog (Ziff. 6.2, 13), Weitergabe von Infrastrukturpreisen (Ziff. 6.4), eine Vertragslaufzeit je Kunde für alle Dienste, neue Laufzeit nur bei Tarifwechsel (Ziff. 12, 13), SREaaS als kloudease-Dienst (Ziff. 1.2) (Ergänzungen 20.10.2026)
1.7	28.10.2026	Kevin Schu	Managed Applications als kloudease-Dienste, für die das SLA gilt; Begriffe Managed Services und Managed Applications (Ziff. 1.2); Managed Applications keine Anwendungen des Kunden, Betrieb ohne SREaaS (Ziff. 1.6); BYOL auch für Managed Applications (Ziff. 11.8); Hinzubuchen von Managed Applications (Ziff. 13.2).

Diese Allgemeinen Nutzungsbedingungen von kloudease („Nutzungsbedingungen“) regeln die vertragliche Beziehung zwischen der AOE Group GmbH, Kirchgasse 6, 65185 Wiesbaden („AOE“) und den Nutzern des Dienstes kloudease („Kunde“). Vertragspartner und Schuldner sämtlicher Verpflichtungen aus diesen Nutzungsbedingungen und den nachfolgend genannten Vertragsdokumenten ist die AOE Group GmbH. Bestandteil der Nutzungsbedingungen sind die jeweils zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses gültigen Versionen, nach einer Anpassung gemäß Ziff. 14.1 bis 14.3 die jeweils angepasste Version:

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

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

c. sofern im SOW beauftragt, das SREaaS-Agreement für kloudease („SREaaS-Agreement“), abrufbar unter: https://kloudease.com/de/rechtliches/sreaas/

d. 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, Managed Applications, Accelerators oder SREaaS (Ziff. 1.6) („kloudease-Dienste“) beauftragt, gilt für die kloudease-Plattform, Plattform-Add-Ons, Managed Services und Managed Applications ergänzend das SLA, für SREaaS zusätzlich das SREaaS-Agreement. Managed Services sind die von AOE auf der kloudease-Plattform betriebenen Datenbanken und Datenspeicher (z. B. PostgreSQL, Redis). Managed Applications sind Anwendungen, die AOE dem Kunden auf der kloudease-Plattform einheitlich bereitstellt und betreibt (z. B. n8n, Open WebUI), sowie weitere im SOW als Managed Application bezeichnete Anwendungen.

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 sowie Exit-Unterstützung.

1.5. Die kloudease-Dienste umfassen die kloudease-Plattform als fertiges, automatisiert bereitgestelltes Produkt sowie deren operativen Betrieb durch AOE; beide werden gegen die im SOW vereinbarte monatliche Pauschale erbracht. Die Bereitstellung der Plattform ist kein individuelles Aufbauprojekt, sondern Bestandteil des Produkts. Integrations-, Bereitstellungs- und Beratungsleistungen werden als Support- oder Service-Dienste nach Aufwand (Time & Material) erbracht.

1.6. Nicht Bestandteil der kloudease-Dienste sind die vom Kunden oder von Dritten im Auftrag des Kunden auf der Plattform betriebenen Anwendungen und Workloads, vom Kunden selbst angelegte Infrastruktur-Ressourcen sowie Systeme außerhalb der kloudease-Plattform. Der operative Betrieb von Anwendungen durch AOE setzt die gesonderte Beauftragung von Site Reliability Engineering as a Service („SREaaS“) nach dem SREaaS-Agreement voraus. Managed Applications (Ziff. 1.2) sind keine Anwendungen des Kunden in diesem Sinne; ihr Betrieb setzt kein SREaaS voraus.

1.7. Die kloudease-Dienste werden in den Tarifen Starter, Business, Scale und Enterprise angeboten. Die Tarife Business und Scale unterscheiden sich im Leistungsumfang der Plattform, nicht jedoch in den Service Levels. Der für den Kunden maßgebliche Tarif ergibt sich aus dem SOW.

2. Subunternehmer

2.1. 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. Für Unterauftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 DSGVO gehen die Regelungen der AVV vor.

2.2. AOE führt im Rahmen ihres Informationssicherheits-Managementsystems ein Verzeichnis der für die Leistungserbringung wesentlichen Subunternehmer und stellt dem Kunden auf Anforderung einen Auszug der leistungsrelevanten Subunternehmer zur Verfügung.

3. Mitwirkungspflichten des Kunden

3.1. Der Kunde unterstützt AOE – soweit erforderlich – bei der Leistungserbringung. Er benennt hierfür fachlich und technisch entscheidungsbefugte Ansprechpartner und hält diese Angaben aktuell.

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 oder durch nicht rechtzeitige Zulieferungen, Freigaben oder Entscheidungen des Kunden oder der von ihm eingebundenen Dritten an der Erbringung der vertragsgegenständlichen Leistungen gehindert ist, ist AOE für sich daraus ergebende Leistungsstörungen nicht verantwortlich. AOE informiert den Kunden unverzüglich, sobald sie ein solches Risiko erkennt.

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.

3.5. Die kloudease-Plattform ist auf Anwendungen ausgelegt, die Cloud-native Standards erfüllen, insbesondere die Prinzipien der 12/15-Factor-App (https://techradar.aoe.com/methods-and-patterns/12-factor-apps/) sowie den Technologie-Aspekt des CNCF Cloud Native Maturity Model (https://maturitymodel.cncf.io/aspects/technology/). Die Erfüllung dieser Standards ist keine Voraussetzung für die Nutzung der kloudease-Dienste. Mehraufwände von AOE, die entstehen, weil eine Anwendung diese Standards nicht erfüllt, werden als Service-Dienste abgerechnet. Die Voraussetzungen für den Betrieb von Anwendungen durch AOE regelt das SREaaS-Agreement.

3.6. Der Kunde und die von ihm eingebundenen Softwarehersteller tragen dafür Sorge, dass in Anwendungs-Logs, Metriken und übertragenen Daten nach dem Grundsatz der Datenminimierung möglichst keine

personenbezogenen Daten, Zugangsdaten oder sonstigen schutzbedürftigen Informationen im Klartext anfallen.

3.7. Soweit Leistungen nach Aufwand erbracht werden, obliegen Projektsteuerung und Priorisierung dem Kunden, auch wenn die Durchführung durch Mitarbeitende von AOE erfolgt. AOE berät den Kunden hierbei fachlich.

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 sowie die Provisionierung und Verwaltung derjenigen Infrastruktur-Ressourcen, die für den Betrieb der kloudease-Plattform erforderlich sind.

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. Bezieht der Kunde die Infrastruktur über AOE („Reselling"), macht AOE bei infrastrukturseitigen Störungen die Ansprüche aus dem Vertrag mit dem Drittanbieter geltend, eskaliert gegenüber dem Drittanbieter und leitet vom Drittanbieter erhaltene Gutschriften anteilig an den Kunden weiter. Ein darüber hinausgehender Anspruch gegen AOE besteht nicht.

5.7. Sofern der Kunde eigene Infrastruktur nutzt oder die Infrastruktur unmittelbar beim Drittanbieter bezieht („Bring Your Own Infrastructure", BYOI), ist der Kunde für deren Verfügbarkeit, Bereitstellung, Betrieb, Wartung, Sicherheit sowie die hieraus entstehenden Kosten verantwortlich; die Verantwortung des

Drittanbieters richtet sich nach dem Vertragsverhältnis zwischen Kunde und Drittanbieter. AOE integriert und betreibt kloudease unabhängig davon, ob die Infrastruktur im Reselling oder per BYOI bezogen wird.

6. Vergütung

6.1. Vergütungsbeträge sind Netto-Beträge.

6.2. kloudease-Dienste werden zu den bei Zugang der Beauftragung des jeweiligen Dienstes bei AOE gültigen Konditionen pauschal monatlich vergütet; das sind, soweit das SOW für diesen Dienst keinen Preis festlegt, die Preise des zu diesem Zeitpunkt gültigen kloudease-Tarifkatalogs. Eine Preisanpassung nach Ziff. 14.4 und 14.5 bleibt vorbehalten. 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. Im SOW angegebene Infrastrukturkosten sind unverbindliche Schätzwerte. Die Preise der Infrastruktur legt der Drittanbieter fest; AOE kann sie nicht garantieren. Preisänderungen des Drittanbieters wirken sich ab ihrem Wirksamwerden auf die abgerechneten Infrastrukturkosten aus; AOE informiert den Kunden, sobald sie AOE bekannt sind. Ziff. 14.4 und 14.5 gelten hierfür nicht.

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. Service Credits nach dem SLA werden ausschließlich als Gutschrift mit der nächstfälligen Rechnung über kloudease-Dienste verrechnet; eine Auszahlung erfolgt nicht.

6.8. 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.

6.9. 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.

6.10. Die Leistungserbringung erfolgt planmäßig remote. Nach Absprache sind darüber hinaus Vor-Ort-Termine möglich. Finden Termine beim Kunden vor Ort statt, werden die anfallenden Kosten nach vorheriger Abstimmung gesondert in Rechnung gestellt. Dies betrifft Anfahrtskosten nach Kilometerpauschale von 0,42 € je Auto-Kilometer oder Bahnkosten in der zweiten Klasse, erforderliche Übernachtungskosten sowie damit unmittelbar verbundene Nebenkosten. Reisezeiten werden zur Hälfte zum Stundensatz für Service-Dienste nach Ziff. 4.4 berechnet. Für Leistungspakete, deren Leistungsschein Vor-Ort-Reisen einschließt, fallen keine gesonderten Reisekosten an.

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. Die Beseitigung von Leistungsmängeln im Verantwortungsbereich von AOE ist mit der Vergütung der kloudease-Dienste abgegolten und wird nicht als Support- oder Service-Dienst abgerechnet.

7.3. 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 in Anwendungen oder Konfigurationen des Kunden, Fehler der Dienstleister des Kunden wie bspw. Cloud-Anbieter oder Softwarehersteller), so gilt eine solche Fehlerbehebungsleistung als Service-Dienst i.S.d. Ziff. 1.4. und kann als solche von AOE abgerechnet werden.

7.4. Nicht als Leistungsmangel gelten Funktionseinschränkungen, die auf Versionswechsel oder Änderungen der eingesetzten Drittplattformen und Sprachmodelle zurückgehen. Anpassungen aus diesen Anlässen werden nach Aufwand gesondert angeboten.

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 und in sonstigen Fällen zwingender gesetzlicher Haftung.

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. Für den Verlust oder die Beschädigung von Daten haftet AOE im Rahmen der Ziff. 8.1 und 8.2 nur in dem Umfang, der bei ordnungsgemäßer Datensicherung nach dem SLA für die Wiederherstellung erforderlich gewesen wäre. Die Haftung umfasst insoweit die angemessenen Kosten der Wiederherstellung aus den vertraglich vereinbarten Sicherungen. Für die inhaltliche Richtigkeit der vom Kunden bereitgestellten Daten haftet AOE nicht.

8.4. Service Credits nach dem SLA werden auf Schadensersatzansprüche des Kunden wegen derselben Unterschreitung angerechnet.

8.5. 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.

8.6. Die vorstehenden Haftungsregelungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Arbeitnehmer und sonstigen Erfüllungsgehilfen von AOE. Das Verhalten der von AOE zur Vertragserfüllung eingesetzten Personen und Unternehmen wird AOE nach den gesetzlichen Vorschriften zugerechnet; Drittanbieter der Infrastruktur im Sinne der Ziff. 5 sind keine Erfüllungsgehilfen von AOE.

8.7. AOE unterhält während der Vertragslaufzeit eine ihrem Tätigkeits- und Risikoprofil angemessene Betriebs-, Berufs- und Vermögensschadenhaftpflichtversicherung einschließlich einer IT-/Cyber-Haftpflichtversicherung und weist diese auf Anforderung durch eine Versicherungsbestätigung nach. Die Versicherung begründet keine über diese Ziff. 8 hinausgehende Haftung.

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

9. Datenschutz

9.1. 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.

9.2. Ansprüche nach Art. 82 DSGVO sowie sonstige zwingende gesetzliche Haftungsregelungen bleiben unberührt.

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. Nutzungsrechte, Open Source und Lizenzen

11.1. Sämtliche bei Vertragsbeginn bestehenden Rechte, Arbeitsergebnisse, Softwarebestandteile, Dokumentationen, Konzepte, Daten, Marken und sonstigen Schutzrechtspositionen einer Partei („Bestandsrechte“) verbleiben ausschließlich bei dieser Partei. Dies gilt für AOE insbesondere für die kloudease-Plattform, ihre Komponenten, die zugrunde liegenden Automatisierungs- und Betriebsartefakte sowie das zugehörige Know-how. Soweit zur Vertragserfüllung erforderlich, räumen sich die Parteien an ihren Bestandsrechten ein einfaches, nicht übertragbares und nicht unterlizenzierbares, auf die Vertragslaufzeit und den Vertragszweck beschränktes Nutzungsrecht ein.

11.2. Der Kunde ist berechtigt, die auf Grundlage der kloudease-Dienste betriebenen eigenen Lösungen unter eigener Marke und im eigenen Namen zu vermarkten und seinen Kunden bereitzustellen (White-Label), ohne AOE oder den Drittanbieter der Infrastruktur zu nennen, soweit nicht zwingende gesetzliche Vorgaben oder

Rechte Dritter entgegenstehen. Eine Weitervermarktung oder Weitergabe der kloudease-Plattform selbst als eigenes Produkt des Kunden ist hiervon nicht umfasst und bedarf einer gesonderten Vereinbarung.

11.3. An den von AOE kundenspezifisch erstellten Arbeitsergebnissen, insbesondere Konfigurationen, Manifesten, Helm-Values, Infrastructure-as-Code-Konfigurationen, Pipelines, Alerting-Regeln, Dashboards, Runbooks und Dokumentationen, räumt AOE dem Kunden mit vollständiger Zahlung der hierauf entfallenden Vergütung ein einfaches, zeitlich und räumlich unbeschränktes, übertragbares Nutzungs- und Bearbeitungsrecht ein. Standardbestandteile der kloudease-Plattform sind keine kundenspezifischen Arbeitsergebnisse.

11.4. Die kloudease-Plattform setzt auf etablierte Open-Source-Komponenten (z. B. Kubernetes, Prometheus, OpenBao). Für diese Komponenten gelten ergänzend die jeweiligen Open-Source-Lizenzbedingungen, die insoweit diesen Nutzungsbedingungen vorgehen. Eine proprietäre Schnittstelle, die den Kunden an AOE bindet, wird nicht eingesetzt; Kubernetes bleibt die Schnittstelle des Kunden zur Plattform.

11.5. AOE gewährleistet, dass die von AOE für Provisionierung und Betrieb der kloudease-Plattform eingesetzten Open-Source- und Drittanbieter-Komponenten nach dem Stand der Technik und lizenzrechtlich für den vorgesehenen Einsatzzweck geeignet sind und dass deren vertragsgemäßer Einsatz mit den jeweiligen Lizenzbedingungen vereinbar ist. Ändert ein Rechteinhaber die Lizenzbedingungen einer Komponente so, dass der weitere Einsatz unzumutbar wird, ist AOE berechtigt, die Komponente durch eine funktional gleichwertige Komponente zu ersetzen; Ziff. 14.2 und 14.3 gelten entsprechend.

11.6. Open-Source-Komponenten, deren Lizenzbedingungen Offenlegungs-, Copyleft- oder vergleichbare Pflichten für Software oder Arbeitsergebnisse des Kunden auslösen können, bringt AOE in Software oder Arbeitsergebnisse des Kunden nur mit vorheriger Zustimmung des Kunden in Textform ein.

11.7. AOE stellt dem Kunden auf Anforderung eine Übersicht der in der kloudease-Plattform eingesetzten Drittanbieter- und Open-Source-Komponenten einschließlich Lizenzmodell und wesentlicher lizenzrechtlicher Einschränkungen zur Verfügung (z. B. in Form einer Software Bill of Materials der Plattform-Images). Eine darüber hinausgehende kundenspezifische Aufbereitung oder Bewertung wird als Support-Dienst erbracht.

11.8. Für die vom Kunden auf der kloudease-Plattform betriebenen Anwendungen, Systeme, Managed Services und sonstige Software Dritter gilt das Modell „Bring Your Own License“ („BYOL“): Lizenznehmer gegenüber dem jeweiligen Rechteinhaber ist der Kunde. Der Kunde stellt sicher, dass die Lizenzbedingungen den Betrieb in der vorgesehenen Form zulassen, insbesondere hinsichtlich Umgebungen, Instanzen, Skalierung und Betrieb durch einen Dienstleister. AOE nimmt Installation, Konfiguration, Integration und Betrieb dieser Software im Einklang mit den Lizenzbedingungen vor, sofern der Kunde AOE diese rechtzeitig zur Verfügung stellt. Dies gilt entsprechend für Managed Applications.

11.9. AOE stellt den Kunden von berechtigten Ansprüchen Dritter wegen der Verletzung von Schutzrechten frei, die aus der vertragsgemäßen Nutzung der von AOE eingebrachten Leistungen und Komponenten entstehen, einschließlich angemessener Kosten der Rechtsverteidigung. Voraussetzung ist, dass der Kunde AOE unverzüglich in Textform informiert, keine Ansprüche anerkennt und AOE die Verteidigung überlässt. AOE ist berechtigt, die betroffene Leistung so zu ändern oder zu ersetzen, dass sie keine Rechte Dritter mehr verletzt und im Wesentlichen gleichwertig bleibt. Nicht umfasst sind Ansprüche, die auf Anwendungen, Daten, Vorgaben oder Beistellungen des Kunden, auf unter BYOL betriebene Software oder auf Leistungen des Drittanbieters der Infrastruktur zurückgehen; hierfür gilt Ziff. 3.4. Im Übrigen gilt Ziff. 8.

11.10. Keine Partei darf Marken, Unternehmenskennzeichen oder Logos der anderen Partei verwenden oder diese als Referenz nennen, ohne vorher deren Zustimmung in Textform eingeholt zu haben.

12. Vertragsdauer & Kündigung

12.1. Der Vertrag über die kloudease-Dienste wird für eine Mindestlaufzeit von zwölf Monaten geschlossen. Die Laufzeit beginnt mit der Bereitstellung der kloudease-Plattform zur Nutzung. Der Vertrag verlängert sich nach Ablauf der Mindestlaufzeit stillschweigend um jeweils weitere zwölf Monate. Die Vertragslaufzeit gilt einheitlich für den Tarif und alle kloudease-Dienste, auch für nach Ziff. 13.2 hinzugebuchte; eine eigene Laufzeit je Dienst besteht nicht.

12.2. Die Parteien können den Vertrag als Ganzes oder einzelne kloudease-Dienste mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Vertragslaufzeit in Textform kündigen. Eine ordentliche Kündigung zu einem anderen Zeitpunkt ist ausgeschlossen.

12.3. 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.

13. Vertragsanpassungen des Kunden

13.1. Der Kunde kann jederzeit in einen höheren Tarif (Starter, Business, Scale, Enterprise) wechseln. Mit dem Tarifwechsel beginnt eine neue Vertragslaufzeit von zwölf Monaten; ab dem Tarifwechsel gelten für die kloudease-Dienste die Preise des dann gültigen kloudease-Tarifkatalogs für den neuen Tarif. Ein Wechsel in einen niedrigeren Tarif ist zum Ende der Vertragslaufzeit unter Einhaltung der Frist nach Ziff. 12.2 möglich; mit ihm beginnt ebenfalls eine neue Vertragslaufzeit von zwölf Monaten.

13.2. Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit weitere kloudease-Dienste hinzubuchen, etwa Cluster, Managed Services, Managed Applications oder Add-ons. Der Wechsel eines gebuchten Dienstes in eine größere Ausprägung gilt als Hinzubuchung. Für einen hinzugebuchten Dienst gelten die Preise des kloudease-Tarifkatalogs, der bei Zugang der Beauftragung dieses Dienstes bei AOE gültig ist; dies gilt auch, wenn das SOW eine frühere Preisliste nennt. Hinzugebuchte Dienste laufen bis zum Ende der jeweils laufenden Vertragslaufzeit und verlängern sich mit dem Vertrag; eine eigene Mindestlaufzeit beginnt nicht, und die Vertragslaufzeit nach Ziff. 12.1 bleibt unverändert. Ein Wechsel in eine kleinere Ausprägung ist zum Ende der Vertragslaufzeit unter Einhaltung der Frist nach Ziff. 12.2 möglich.

14. Vertragsanpassung durch AOE

14.1. AOE ist berechtigt, diese Nutzungsbedingungen, das SLA, die AVV und das SREaaS-Agreement mit Wirkung für die Zukunft zu ändern oder durch eine neue Fassung zu ersetzen, insbesondere bei Änderungen der gesetzlichen, regulatorischen oder technischen Rahmenbedingungen, zur Anpassung an die Weiterentwicklung der kloudease-Dienste oder zur Schließung von Regelungslücken. Die im SOW vereinbarten Leistungen und Preise werden nicht nach dieser Ziff. 14.1 geändert; für Preise gelten Ziff. 14.4 und 14.5.

14.2. AOE teilt dem Kunden die Änderung oder neue Fassung mindestens sechs Wochen vor ihrem Inkrafttreten in Textform mit. Die Mitteilung nennt die wesentlichen Änderungen und den Zeitpunkt des Inkrafttretens und weist auf das Kündigungsrecht nach Ziff. 14.3 hin.

14.3. Der Kunde ist berechtigt, die von der Änderung betroffenen kloudease-Dienste oder den Vertrag als Ganzes bis zum Inkrafttreten der Änderung in Textform außerordentlich mit Wirkung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens zu kündigen. Kündigt der Kunde nicht, wird die geänderte oder neue Fassung mit ihrem Inkrafttreten Vertragsbestandteil.

14.4. AOE ist berechtigt, die Preise laufender kloudease-Dienste sowie die Stundensätze für Support- und Service-Dienste anzupassen, insbesondere nach Veröffentlichung eines neuen kloudease-Tarifkatalogs. Ob und wann AOE eine Anpassung vornimmt, entscheidet AOE; die Veröffentlichung eines neuen Tarifkatalogs allein ändert die Preise bestehender Verträge nicht. Angepasste Preise und Stundensätze gelten ab dem Beginn des nächsten Verlängerungszeitraums des Vertrags (Ziff. 12.1), einheitlich für alle kloudease-Dienste einschließlich hinzugebuchter Dienste sowie für Support- und Service-Dienste. Besteht kein Vertrag über kloudease-Dienste, gelten angepasste Stundensätze für Aufträge, die nach Zugang der Mitteilung erteilt werden.

14.5. AOE teilt angepasste Preise und Stundensätze spätestens vier Wochen vor Ablauf der Kündigungsfrist nach Ziff. 12.2 in Textform mit. Der Kunde kann den Vertrag oder einzelne kloudease-Dienste nach Ziff. 12.2 zum Ende der laufenden Vertragslaufzeit kündigen. Kündigt er nicht, gelten die angepassten Preise und Stundensätze ab dem Verlängerungszeitraum.

15. Beendigungsverfahren, Datenübergabe, Exit

15.1. 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.

15.2. 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.

15.3. Unentgeltlich im Rahmen der Beendigung erbringt AOE: die Herausgabe der kundenspezifischen Arbeitsergebnisse nach Ziff. 11.3 in bearbeitbarer Form, soweit möglich in vom Kunden kontrollierte Repositories; die Dokumentation der Schnittstellen und den Export der kundenspezifischen Konfigurationen auch für Standardbestandteile der kloudease-Plattform, die AOE nicht herausgibt; die Übergabe offener Incidents und Changes; den Entzug sämtlicher Zugänge von AOE; die Löschung vorhandener Kopien und eine Löschbestätigung in Textform.

15.4. Darüber hinaus unterstützt AOE den Kunden auf dessen Wunsch bei der Übertragung der im Rahmen dieses Vertrags gespeicherten Daten und Workloads auf ein anderes System oder einen Nachfolgedienstleister, einschließlich einer Migration auf eine eigene, nativ betriebene Kubernetes-Plattform („Exitunterstützung“). Exitunterstützung wird als Service-Dienst (vgl. Ziff. 1.4 und 4) 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.

16. Sicherheit

16.1. 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.

16.2. 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.

16.3. 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.

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

16.5. 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.

16.6. 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.

16.7. Administrative Zugriffe von AOE auf Systeme und Infrastruktur-Organisationen des Kunden erfolgen ausschließlich über personenbezogene Benutzerkonten mit Multi-Faktor-Authentisierung, rollenbasiert nach dem Least-Privilege-Prinzip, nur für die zur Aufgabenerfüllung erforderliche Dauer, aus der Europäischen Union oder einem anderen Vertragsstaat des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum und vollständig protokolliert. Sammelkonten sind unzulässig. Berechtigungen werden mindestens halbjährlich sowie anlassbezogen überprüft und bei Wegfall der Erforderlichkeit, Ausscheiden einer berechtigten Person oder Vertragsende unverzüglich entzogen. Bezieht der Kunde die Infrastruktur per BYOI, behält er jederzeit die Inhaberschaft der Organisation sowie die übergeordneten Administrations- und Notfallzugänge.

16.8. Lokale Kopien von Produktivdaten, Logs oder Konfigurationen des Kunden erstellt AOE nur mit vorheriger Freigabe des Kunden in Textform. Zulässig sind solche Kopien ohne Freigabe zur Reaktion auf Sicherheitsvorfälle und Störungen (z. B. forensische Analysen, Post-Incident-Reviews); sie sind auf das erforderliche Minimum zu beschränken und spätestens 90 Tage nach Abschluss der Untersuchung zu löschen, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht oder ein laufendes Verfahren entgegensteht.

16.9. AOE betreibt ein nach ISO/IEC 27001 zertifiziertes Informationssicherheits-Managementsystem und stellt dem Kunden auf Anforderung die Zertifikate sowie vorhandene Testate und Prüfberichte zur Verfügung. Soweit diese den berechtigten Prüfungszweck des Kunden abdecken, erfüllt AOE damit ihre Nachweispflichten; weitergehende kundenspezifische Nachweise, Audits und deren Unterstützung werden als Support-Dienst erbracht.

16.10. 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.

17. Schlussbestimmungen

17.1. Soweit sich Regelungen der Vertragsdokumente widersprechen, gilt – vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Regelungen und ausdrücklich abweichender Individualabreden – folgende Rangfolge:

a. das Statement of Work (SOW) einschließlich seiner ausdrücklich einbezogenen Anlagen,

b. das SREaaS-Agreement, soweit beauftragt,

c. das Service Level Agreement (SLA),

d. die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV),

e. diese Nutzungsbedingungen.

17.2. Das jeweils höherrangige Vertragsdokument geht nur im Umfang des Widerspruchs vor; Regelungen nachrangiger Dokumente bleiben im Übrigen anwendbar. Abweichend von Ziff. 17.1 geht die AVV vor, soweit dies zur Einhaltung zwingender datenschutzrechtlicher Anforderungen, insbesondere nach Art. 28 DSGVO, erforderlich ist.

17.3. Allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden werden nicht Vertragsbestandteil, auch wenn AOE ihnen nicht ausdrücklich widerspricht.

17.4. Änderungen und Ergänzungen bedürfen der Textform, soweit nicht ausdrücklich eine andere Form vereinbart ist. Individuelle Vereinbarungen der Parteien im Sinne von § 305b BGB bleiben unberührt.

17.5. AOE ist berechtigt, den Vertrag sowie einzelne Rechte und Pflichten hieraus auf mit ihr im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundene Unternehmen zu übertragen, sofern hierdurch keine wesentlichen berechtigten Interessen des Kunden beeinträchtigt werden. Im Übrigen bedarf eine Übertragung der vorherigen Zustimmung der jeweils anderen Partei.

17.6. Die Nichtausübung oder verspätete Ausübung eines vertraglichen oder gesetzlichen Rechts stellt keinen Verzicht auf dieses Recht dar.

17.7. 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.