

Allgemeine Geschäftsbedingungen für fluks

1. DEFINITIONEN

- 1.1 „**AGB**“ bezeichnet die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für fluks von Cloud Klabaüter, einschließlich der Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung), Anlage 2 (Funktionsumfang von CK-Anwendungen) und Anlage 3 (Preisliste).
- 1.2 „**Arbeitsabläufe**“ bezeichnet die Ablaufsteuerung und Administration sämtlicher im Rahmen der Plattformdienste vom Kunden festgelegten automatisierten Arbeitsschritte, Prozesse und Prozessketten,
- (a) die im Grundsatz aus einem oder mehreren Auslösern und einem oder mehreren Aktionen bestehen, bei denen jeweils (i) über Externe Konnektoren oder CK-Konnektoren in Verbindung mit Externen Programmierschnittstellen Impulse und Interaktionen mit Externen Kundenanwendungen stattfinden oder (ii) über CK-Konnektoren Impulse und Interaktionen mit CK-Anwendungen stattfinden; und
- (b) die der Kunde oder seine Nutzer auf Grundlage und mithilfe der bereitgestellten Funktionalitäten (einschließlich Templates) definieren und konfigurieren können,
- während „**Arbeitsablauf**“ einen einzelnen dieser Arbeitsabläufe bezeichnet. Arbeitsabläufe sind dabei auf die vorbezeichnete Definition, Konfiguration, Ablaufsteuerung und Administration von Auslösern und Aktionen beschränkt. Arbeitsabläufe sind z.B. die Bearbeitung von Kündigungen, Schadensmeldungen und die Erstellung von Wohnungsgeberbestätigungen. Die von den Arbeitsabläufen angestoßenen Aktivitäten von Konnektoren sind davon getrennt zu betrachten und nicht Gegenstand der Arbeitsabläufe.
- 1.3 „**CK-Anwendungen**“ bezeichnet von Cloud Klabaüter entwickelte und nach Wahl des Kunden im Rahmen der Plattformdienste bereitgestellte und betriebene Softwarezusatzanwendungen, die über CK-Konnektoren in die Plattformdienste eingebunden werden können. CK-Anwendungen sind ausschließlich dann Bestandteil der Plattformdienste, wenn diese von dem
- vom Kunden gebuchten Nutzungsumfang (d.h. Pakete Basic, Standard oder Premium) umfasst sind oder vom Kunden gesondert als Add-On hinzugebucht werden. CK-Anwendungen sind z.B. fluks Toolbox, fluks Binary Store, fluks Documents, fluks E-Mails und fluks Forms.
- 1.4 „**CK-Konnektoren**“ bezeichnet von Cloud Klabaüter entwickelte und nach Wahl des Kunden im Rahmen der Plattformdienste betriebene Schnittstellen, (a) über die CK-Anwendungen in die Plattformdienste eingebunden werden können oder (b) über die Externe Kundenanwendungen direkt oder in Verbindung mit Externen Programmierschnittstellen an die Plattformdienste angebunden werden können. CK-Konnektoren sind dabei ausschließlich dann Bestandteil der Plattformdienste, wenn diese von dem vom Kunden gebuchten Nutzungsumfang umfasst sind oder vom Kunden gesondert als Add-On hinzugebucht werden. CK-Konnektoren sind z.B. die Schnittstellen zu den CK-Anwendungen fluks Toolbox, fluks Binary Store, fluks Documents, fluks E-Mails und fluks Forms sowie die Schnittstellen zu den Externen Programmierschnittstellen von LetterXpress (A&O Fischer GmbH & Co. KG) sowie von Twilio (Twilio Inc.).
- 1.5 „**Cloud Klabaüter**“ bezeichnet die Anbieterin der Plattformdienste, die Cloud Klabaüter GmbH, Otto-Hahn-Straße 4, 85521 Riemerling.
- 1.6 „**Externe Konnektoren**“ bezeichnet externe – d.h. von Drittanbietern bereitgestellte und betriebene – sowie von Cloud Klabaüter gestattete Schnittstellen, (a) die der Kunde beim Drittanbieter im erforderlichen Umfang lizenziert hat und (b) über die Externe Kundenanwendungen an die Plattformdienste angebunden werden können. Externe Konnektoren sind z.B. der DOMUS Connector der DOMUS Software AG.
- 1.7 „**Externe Kundenanwendungen**“ bezeichnet von Cloud Klabaüter gestattete, externe – d.h. von Drittanbietern bereitgestellte und betriebene – Softwareanwendungen, (a) die der Kunde beim Drittanbieter im erforderlichen Umfang lizenziert hat und (b) die über Externe Konnektoren oder CK-Konnektoren in

Verbindung mit Externen Programmierschnittstellen an die Plattformdienste angebunden werden können, indem der Kunde auf Grundlage von Arbeitsabläufen Interaktionen zwischen den externen Softwareanwendungen und den Plattformdiensten definiert bzw. konfiguriert. Externe Kundenanwendungen sind z.B. DOMUS CRM und DOMUS ERP der DOMUS Software AG, ePost der Deutschen Post AG, Twilio der Twilio Inc. sowie LetterXpress der A&O Fischer GmbH & Co. KG.

- 1.8 **„Externe Programmierschnittstellen“** bezeichnet von Cloud Klabaüter gestattete, externe – d.h. von Drittanbietern bereitgestellte und betriebene – Programmierschnittstellen (APIs) zu Externen Kundenanwendungen, (a) die der Kunde beim Drittanbieter im erforderlichen Umfang lizenziert hat und (b) über die Externe Kundenanwendungen an die Plattformdienste angebunden werden können, indem diese auf Grundlage von Arbeitsabläufen mithilfe von CK-Konnektoren mit den Plattformdiensten interagieren. Externe Programmierschnittstellen sind z.B. die Programmierschnittstellen zu den Externen Kundenanwendungen ePost (Deutsche Post AG), Twilio (Twilio Inc.) und LetterXpress (A&O Fischer GmbH & Co. KG).
- 1.9 **„Konnektoren“** bezeichnet zusammen CK-Konnektoren, CK-Anwendungen, Externe Konnektoren, Externe Programmierschnittstellen und Externe Kundenanwendungen.
- 1.10 **„Kunde“** bezeichnet den Vertragspartner von Cloud Klabaüter, der den Vertrag für eigene Geschäftszwecke abschließt. Kunde kann ausschließlich ein Unternehmer im Sinne von § 14 BGB sein; also eine Person, die den Vertrag in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbstständigen beruflichen Tätigkeit abschließt.
- 1.11 **„Kundenadministrator-Account“** bezeichnet den in den Plattformdiensten registrierten Hauptnutzer-Account des Kunden.
- 1.12 **„Kundenauftrag“** bezeichnet den von Cloud Klabaüter angenommenen Auftrag des Kunden für den Bezug und die Nutzung der Plattformdienste.
- 1.13 **„Kundendaten“** bezeichnet personenbezogene Daten (Art. 4 Nr. 1 DSGVO) des Kunden und

seiner Nutzer, die Cloud Klabaüter im Auftrag des Kunden (Art. 4 Nr. 8 DSGVO) in Verbindung mit der Bereitstellung, dem Betrieb und der Nutzung der Plattformdienste verarbeitet.

- 1.14 **„Kundeninhalte“** bezeichnet sämtliche Daten (einschließlich Kundendaten), Informationen, Bilder, Marken, Logos, Links und sonstigen Inhalte, die der Kunde und seine Nutzer im Rahmen der Nutzung der Plattformdienste für Zwecke der Durchführung der Plattformdienste an Cloud Klabaüter übermitteln oder in die Plattformdienste einstellen.
- 1.15 **„Nutzer“** bezeichnet sämtliche natürlichen Personen, die im Auftrag des Kunden tätig sind und denen der Kunde die Nutzung der Plattformdienste über Nutzer-Accounts ermöglicht. Nutzer müssen mindestens achtzehn (18) Jahre alt sein oder bedürfen der Zustimmung ihres gesetzlichen Vertreters, die Cloud Klabaüter auf Anfrage nachzuweisen ist.
- 1.16 **„Plattform“** bezeichnet die durch Subunternehmer von Cloud Klabaüter (Unterauftragsverarbeiter gemäß Art. 4 Nr. 8 DSGVO) bereitgestellte und betriebene Cloud Hosting-Plattform (einschließlich der Server), auf der die Plattformdienste und Kundeninhalte gehostet werden.
- 1.17 **„Plattformdienste“** bezeichnet ausschließlich die Bereitstellung und den Betrieb der Softwaredienste durch Cloud Klabaüter, bestehend aus
- (a) der Plattform;
 - (b) den Arbeitsabläufen, einschließlich den Funktionalitäten (inklusive der Templates) für die Konzeption, die Konfiguration, die Definition, die Steuerung und die Administration von Arbeitsabläufen; und
 - (c) den vom Kunden gebuchten CK-Konnektoren und CK-Anwendungen.
- CK-Konnektoren und CK-Anwendungen sind ausschließlich dann Bestandteil der Plattformdienste, wenn diese von dem vom Kunden gebuchten Nutzungsumfang umfasst sind. Externe Kundenanwendungen, Externe Konnektoren, Externe Programmierschnittstellen und etwaige Beratungsleistungen sind nicht Bestandteil der Plattformdienste. Die Aktivitäten von Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und Externen Programmierschnittstellen werden

jedoch auf Grundlage der Plattformdienste gesteuert und stehen aufgrund dieser Vernetzung in einem Abhängigkeitsverhältnis mit den Plattformdiensten, so dass nicht ordnungsgemäß funktionsfähige Elemente oder fehlerhafte Einstellungen der Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und/oder Externen Programmierschnittstellen negativen Einfluss auf die Plattformdienste haben können.

- 1.18 „**Vertrag**“ bezeichnet gemeinsam den Kundenauftrag und die AGB.
- 1.19 „**Vertrauliche Informationen**“ bezeichnet alle Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse von Cloud Klabaüter sowie alle sonstigen Informationen und Daten, die dem Kunden und seinen Nutzern im Zusammenhang mit der Erfüllung des Vertrages mündlich, schriftlich oder in jeder anderen Form offenbart werden und die Cloud Klabaüter als vertraulich gekennzeichnet oder bezeichnet hat oder deren Geheimhaltungsbedürftigkeit sonst für den Kunden erkennbar ist.

2. GELTUNGSBEREICH UND ÄNDERUNGSVORBEHALT

- 2.1 Der Vertrag bildet die Grundlage für die Nutzung der Plattformdienste und regelt die entsprechende Beziehung zwischen dem Kunden und Cloud Klabaüter.
- 2.2 Der Kunde erklärt sich mit der Geltung dieser AGB einverstanden, indem er diese im Rahmen der Registrierung und Bestellung der Plattformdienste akzeptiert. Der Kunde verpflichtet sich, sämtliche seiner Nutzer entsprechend zu informieren und zu verpflichten.
- 2.3 Entgegenstehende oder abweichende Geschäftsbedingungen des Kunden oder seiner Nutzer werden von Cloud Klabaüter nicht anerkannt, es sei denn, Cloud Klabaüter hat diesen ausdrücklich textförmlich (z.B. per E-Mail) zugestimmt.
- 2.4 Im Hinblick auf den technologischen Fortschritt, die Optimierung und Weiterentwicklung der Plattformdienste behält sich Cloud Klabaüter das Recht vor, diese AGB zu ändern und/oder zu ergänzen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist. Der Kunde wird in diesem Fall vorab in Textform (z.B. per E-Mail) über derartige Änderungen und/oder Ergänzungen von Cloud Klabaüter

benachrichtigt. Wenn der Kunde solchen Änderungen und/oder Ergänzungen nicht innerhalb von sechs (6) Wochen nach Erhalt der Benachrichtigung in Textform (z.B. E-Mail) widerspricht, gelten diese als vom Kunden akzeptiert. Cloud Klabaüter wird den Kunden in der Benachrichtigung auf diesen Umstand hinweisen.

3. VERTRAGSGEGENSTAND

Cloud Klabaüter stellt nach Maßgabe der Bestimmungen des Vertrages die Plattformdienste während der Vertragslaufzeit zur Verfügung und betreibt diese mit der gebotenen kaufmännischen Sorgfalt und Kompetenz.

4. LEISTUNGSUMFANG

- 4.1 Die Plattformdienste dienen im Grundsatz dazu, produkteinheitliche und produktübergreifende Arbeitsabläufe zu steuern und zu administrieren sowie zu ermöglichen, dass die in den Arbeitsabläufen enthaltenen Kundeninhalte (a) über Externe Konnektoren oder CK-Konnektoren in Verbindung mit Externen Programmierschnittstellen mit Externen Kundenanwendungen geteilt werden können oder (b) über CK-Konnektoren mit CK-Anwendungen geteilt werden können.

Mit welchen Externen Kundenanwendungen und/oder CK-Anwendungen Interaktionen stattfinden sollen, liegt im Ermessen des Kunden und ist abhängig von dem vom Kunden gebuchten Nutzungsumfang der Plattformdienste sowie von den bei Drittanbietern lizenzierten Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und Externen Programmierschnittstellen.

- 4.2 Die Plattformdienste steuern und administrieren dabei ausschließlich die Arbeitsabläufe, welche die Grundlage für den Austausch (d.h. Übermittlung und Empfang) der in den Arbeitsabläufen enthaltenen Kundeninhalte zwischen
 - (a) den Externen Kundenanwendungen und den Plattformdiensten bildet, der über Externe Konnektoren oder über CK-Konnektoren in Verbindung mit Externen Programmierschnittstellen stattfindet; oder
 - (b) den CK-Anwendungen und den Plattformdiensten bildet, der über CK-Konnektoren stattfindet. Die Datenverarbeitung der CK-Konnektoren und CK-Anwendungen ist ausschließlich dann

- Bestandteil der Plattformdienste, wenn diese von dem vom Kunden gebuchten Nutzungsumfang umfasst sind. Die Datenverarbeitung der Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und Externen Programmierschnittstellen ist kein Bestandteil der Plattformdienste; sie können jedoch aufgrund der Vernetzung mit den Plattformdiensten negativen Einfluss auf die Steuerung und Administration der Arbeitsabläufe haben, weil die Arbeitsabläufe von ihrem In- und Output abhängig sind.
- 4.3 Die Plattformdienste haben die nachfolgend aufgeführten Funktionalitäten:
- (a) Arbeitsabläufe
- (i) Die Konzeption, die Konfiguration, die Definition und das Editieren von Arbeitsabläufen (mit oder ohne Verwendung von Templates) sowie die Steuerung und die Nutzung von Arbeitsabläufen.
- (ii) Die Einsicht in die in den Arbeitsabläufen enthaltenen Kundeninhalte.
- (iii) Die Visualisierung von Informationen und Statistiken zu Arbeitsabläufen, die dazu dient, einen Überblick über Ausführungen, Fehler und ähnliche Informationen zu erhalten.
- (b) CK-Anwendungen und CK-Konnektoren
- Der Funktionsumfang von CK-Anwendungen und CK-Konnektoren ist in Anlage 2 (Funktionsumfang von CK-Anwendungen) spezifiziert. Ziff. 4.2 Abs. 2 S. 1 findet entsprechende Anwendung.
- 4.4 Im Hinblick auf die Interaktion mit Externen Kundenanwendungen ist die Funktionsfähigkeit der Arbeitsabläufe maßgeblich von der IT-Infrastruktur der vom Kunden eingesetzten Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und/oder Externen Programmierschnittstellen abhängig, die außerhalb des Einflussbereiches von Cloud Klabaüter liegen. Vor diesem Hintergrund kann es geschehen, dass bestimmte Arbeitsabläufe nicht bzw. nicht mehr funktionieren, weil der Drittanbieter seine IT-Infrastruktur verändert oder der Kunde entsprechende Updates, Patches oder Bugfixes etc. des Drittanbieters nicht rechtzeitig einspielt.
- 4.5 Cloud Klabaüter bemüht sich um einen angemessenen Schutz (z.B. durch SSL- bzw. TLS-Verschlüsselungen), kann jedoch – aufgrund der inhärenten Natur des Internets – die Sicherheit der an Cloud Klabaüter übermittelten Kundeninhalte nicht vollständig gewährleisten oder sicherstellen.
- 4.6 Die Bereitstellung der Plattform erfolgt (a) zum einen über Server-Systeme und Cloud-Hosting-Dienste von Microsoft Azure, die von der Microsoft Ireland Operations Ltd. angeboten und betrieben werden, sowie (b) zum anderen über Server-Systeme und Cloud-Hosting-Dienste von AWS, die von der Amazon Web Services EMEA SARL angeboten und betrieben werden. Die Microsoft Ireland Operations Ltd. und die Amazon Web Services EMEA SARL haben den geltenden Standards entsprechende, angemessene Sicherheitsmaßnahmen gegen die Beeinträchtigung der Datenintegrität implementiert.
- 4.7 In Bezug auf etwaige Beta-Versionen der Plattformdienste, die von Cloud Klabaüter explizit als solche ausgewiesen werden, weist Cloud Klabaüter den Kunden darauf hin, dass sich diese Beta-Versionsbestandteile der Plattformdienste noch in der Entwicklung befinden und eine Nutzung infolgedessen noch nicht vollständig ausgereift ist und fehleranfällig sein kann. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und ist bei Nutzung derartiger Beta-Versionsbestandteile der Plattformdienste damit einverstanden, dass sich diese nicht für Bereiche beim Kunden eignen, die besonders anfällig für Schäden sind oder in denen Schäden großen Ausmaßes entstehen können.
- 5. VERTRAGSABSCHLUSS (ANGEBOT UND ANNAHME)**
- 5.1 Interessenten können über das Kontaktformular auf der Webseite <https://www.fluks.cloud> ihr Interesse an den Plattformdiensten von Cloud Klabaüter bekunden. Diese Kontaktanfrage stellt kein verbindliches Angebot im rechtlichen Sinne dar, sondern dient ausschließlich der ersten Kontaktaufnahme zwischen dem Interessenten und dem Vertriebspartner TSA Solution GmbH.
- 5.2 Nach Eingang der Kontaktanfrage setzt sich die **TSA Solution GmbH** mit dem Interessenten in

Verbindung, um den individuellen Bedarf zu besprechen und ein **verbindliches Angebot** zu unterbreiten. Der Vertrag über den Bezug und die Nutzung der Plattformdienste kommt erst zustande, wenn der Kunde das von Cloud Klabaüter bereitgestellte **Bestellformular** rechtsverbindlich unterzeichnet und dieses von **Cloud Klabaüter GmbH** ausdrücklich angenommen wurde (§§ 145 ff. BGB). Ein Vertragsschluss über die Webseite oder eine Online-Registrierung ist derzeit nicht möglich.

5.3 Nach erfolgtem Vertragsschluss richtet **Cloud Klabaüter** für den Kunden einen **Key Account User** ein. Über diesen kann der Kunde die beauftragten Plattformdienste und Prozesse nutzen. Die Verwaltung von Nutzerkonten (z. B. Anlegen oder Entfernen von Nutzern) erfolgt **ausschließlich durch Cloud Klabaüter** auf Anforderung des Kunden.

5.4 Die jeweils gültige Fassung dieser AGB ist unter https://fluks.cloud/wp-content/uploads/2025/04/AGB_fluks_Stand_Januar_2025.pdf in speicherbarer und ausdrückbarer Form abrufbar. Im Rahmen des Vertragsschlusses werden dem Kunden diese AGB zudem in speicherbarer und wiedergabefähiger Form (z. B. als E-Mail oder PDF-Anhang) übermittelt

6. ALLGEMEINE NUTZUNGSVORAUSSETZUNGEN SOWIE MITWIRKUNGS- UND SORGFALTS-PFLICHTEN DES KUNDEN

6.1 Allein der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er die technischen und systemseitigen Voraussetzungen für die Nutzung der Plattformdienste während der Vertragslaufzeit einhält. Der Kunde ist insbesondere verpflichtet, sicherzustellen, dass

- (a) er und seine Nutzer über eine hinreichende Internet-Verbindung für den Zugriff auf und die Nutzung der Plattformdienste verfügen;
- (b) die Kompatibilität der Computerumgebungen des Kunden und seiner Nutzer mit den Plattformdiensten gewährleistet ist; und
- (c) die mit den Plattformdiensten interagierenden Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und Externen Programmierschnittstellen jeweils in der aktuellsten Version (z.B. durch rechtszeitiges Einspielen von Updates,

Patches und Bugfixes etc.) vom Kunden und seinen Nutzern genutzt werden.

6.2 Soweit der Kunde von Drittanbietern der Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und/oder Externen Programmierschnittstellen über etwaige Aktualisierungen der mit den Plattformdiensten interagierenden Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und/oder Externen Programmierschnittstellen informiert wird, hat er Cloud Klabaüter hierüber unverzüglich textförmlich (z.B. per E-Mail) zu unterrichten. Cloud Klabaüter ist auf derartige Informationen des Kunden angewiesen, um – soweit wie möglich – angemessene Maßnahmen für die Zukunft zu ergreifen zu können, die ein möglichst reibungsloses Funktionieren der Arbeitsabläufe zu ermöglichen.

6.3 Die Plattformdienste können über Personal Computer (PC) und Mobilgeräte unter der <https://portal.fluks.cloud> mit den Webbrowsern (a) Google Chrome (neueste Version), (b) Mozilla Firefox (neueste Version), (c) Apple Safari (neueste Version) und (d) Microsoft Edge (neueste Version) aufgerufen und genutzt werden.

6.4 Allein der Kunde ist dafür verantwortlich, dass er und seine Nutzer über die erforderlichen Rechte Dritter in Bezug auf die Nutzung der Externen Kundenanwendungen, der Externen Konnektoren und der Externen Programmierschnittstellen verfügen.

6.5 Der Kunde ist für die Konfiguration seiner Arbeitsabläufe (bzw. der seiner Nutzer) verantwortlich. Dies beinhaltet insbesondere das Überprüfen und Testen der Funktionsfähigkeit des jeweiligen Arbeitsablaufs im Rahmen von dessen Erstellung und Konfiguration sowie die anschließende Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit durch regelmäßige Überprüfungen und Tests sowie – soweit erforderlich – etwaige Anpassungen des jeweiligen Arbeitsablaufs an veränderte Umstände.

6.6 Der Kunde wird Cloud Klabaüter im Rahmen der Bereitstellung der Plattformdienste im angemessenen Umfang unterstützen.

6.7 Cloud Klabaüter ergreift alle angemessenen Maßnahmen zum Schutz der Plattformdienste. Dennoch muss auch der Kunde selbst

angemessene Vorkehrungen treffen, um sicherzustellen, dass der Prozess, durch den der Kunde und seine Nutzer auf die Plattformdienste zugreifen und diese nutzen, ihn und seine Nutzer nicht dem Risiko von Viren, Schadsoftware oder sonstigen informationstechnologischen Beeinträchtigungen aussetzen. Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für die Sicherheit und den Schutz seines eigenen Informationssicherheitssystems und Internet-Zugangs, insbesondere die Implementierung von Firewalls und Virenschutzprogrammen. Der Kunde ist verpflichtet, seine Nutzer – soweit erforderlich – entsprechend zu informieren und zu verpflichten.

6.8 Der Kunde verpflichtet sich und erklärt gegenüber Cloud Klabaüter, dass

- (a) er und seine Nutzer die Plattformdienste (oder Teile davon) ausschließlich im Rahmen der eigenen Geschäftszwecke des Kunden nutzen;
- (b) er und seine Nutzer die Plattformdienste ausschließlich nach Maßgabe der Bestimmungen des Vertrages nutzen werden;
- (c) er und seine Nutzer keine Handlungen vornehmen, die die Integrität oder Leistung der Plattformdienste (oder Teilen davon) oder Inhalte Dritter beeinträchtigen oder stören;
- (d) er und seine Nutzer ausschließlich professionelle Inhalte in Bezug auf Kundeninhalte und Arbeitsabläufe verwenden;
- (e) er und seine Nutzer in Bezug auf Kundeninhalte, Externe Kundenanwendungen, Externe Konnektoren und Externe Programmierschnittstellen über die nach Maßgabe der Bestimmungen dieses Vertrages erforderlichen Rechte Dritter verfügen und kein geltendes Recht oder Rechte Dritter verletzen;
- (f) er und seine Nutzer keine die Integrität oder Leistung der Plattformdienste (oder Teile davon) beeinträchtigenden oder störenden Handlungen vornehmen;
- (g) er und seine Nutzer, keine schädlichen Codes in die Plattformdienste einführen, u.a. Viren, Trojaner, Würmer, Time-Bombs, Cancel-Bots oder andere Computerprogramme, die Systeme, Programme, Daten oder personenbezogene Daten beschädigen, darin eingreifen, heimlich abfangen oder entwenden können; und

(h) er als für Kundendaten datenschutzrechtlich Verantwortlicher (Art. 4 Nr. 7 DSGVO) dafür Sorge trägt, dass Kundendaten nur im Einklang mit geltendem Datenschutzrecht verarbeitet werden.

6.9 Cloud Klabaüter prüft Kundeninhalte und Arbeitsabläufe nicht auf ihre Rechtmäßigkeit, Richtigkeit, Vollständigkeit und Funktionsfähigkeit, bevor sie im Rahmen der Plattformdienste zur Verfügung gestellt bzw. ausgeführt werden; dies erfolgt vielmehr vollständig automatisiert.

7. NUTZER-ACCOUNTS

7.1 Cloud Klabaüter gibt dem Kunden Zugriff auf die Plattformdienste durch Einrichtung eines (1) Kundenadministrator-Accounts, der es dem Kunden ermöglicht, weitere Nutzer-Accounts für seine Nutzer einzurichten. Inhaber eines jeden Nutzer-Accounts muss stets eine einzelne natürliche Person sein, die namentlich zu benennen ist. Nutzer-Accounts sind nicht übertragbar. Der Kunde hat jedoch die Möglichkeit einzelne Nutzer-Accounts zu löschen und neue Nutzer-Accounts einzurichten.

7.2 Der Kunde muss den Zugang zu Nutzer-Accounts sorgfältig schützen, indem er sein entsprechendes Passwort geheim hält. Der Kunde ist verpflichtet, sein Passwort keinem Dritten zugänglich zu machen und es nicht an einer Stelle zu hinterlegen bzw. zu speichern, von der es von anderen Personen kopiert oder benutzt werden kann. Für den Fall, dass der Kunde vermutet, dass eine andere Person sein Passwort kennt, ist er verpflichtet, das Passwort unverzüglich zu ändern und Cloud Klabaüter entsprechend zu informieren. Der Kunde ist verpflichtet, sämtliche seiner Nutzer im Hinblick auf eingerichtete Nutzer-Accounts entsprechend zu informieren und zu verpflichten.

7.3 Der Kunde ist für sämtliche Handlungen verantwortlich, die über ihm zugeordnete Nutzer-Accounts in den Plattformdiensten erfolgen, selbst wenn die betreffende Handlung nicht von ihm genehmigt oder beabsichtigt war. Der Kunde haftet allein für alle Schäden, die durch die Benutzung ihm zugeordneter Nutzer-Accounts durch ihn selbst, Nutzer oder Dritte entstehen, es sei denn, er hat die schadensverursachende Handlung nicht zu vertreten.

8. SPERRUNG UND VORLÄUFIGE STILLEGUNG VON NUTZER-ACCOUNTS, ARBEITSABLÄUFEN UND KUNDENINHALTEN

- 8.1 Falls der Kunde oder einer seiner Nutzer gegen geltendes Recht, Rechte anderer Nutzer, Rechte Dritter und/oder die Bestimmungen des Vertrages verstößt und Cloud Klabaüter Kenntnis davon erlangt, ist Cloud Klabaüter berechtigt, (a) den Kunden und/oder den jeweiligen Nutzer zu verwarnen, (b) einzelne Kundeninhalte oder Arbeitsabläufe vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, (c) den betroffenen Nutzer-Account vorübergehend oder dauerhaft zu sperren, (d) betroffene Rechteinhaber zu informieren oder (e) andere geeignete Gegenmaßnahmen zu ergreifen.
- 8.2 Der vorübergehend oder dauerhaft gesperrte Inhaber eines Nutzer-Accounts darf die Plattformdienste nicht über einen anderen bestehenden oder neu erstellten Nutzer-Account nutzen.
- 8.3 Cloud Klabaüter behält sich das Recht vor, einen Arbeitsablauf vorübergehend oder dauerhaft stillzulegen, falls der betreffende Arbeitsablauf eine Interaktion mit Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und/oder Externen Programmierschnittstellen vorsieht und (a) gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstößt, (b) zu Problemen oder Fehlern innerhalb der Plattformdienste führt oder (c) ein Sicherheits- oder Schadensrisiko für die Plattformdienste oder Dritte darstellt.

9. GEISTIGES EIGENTUM UND NUTZUNGSRECHTE AN DEN PLATTFORMDIENSTEN

- 9.1 Mit Zahlung aller vertraglich geschuldeten Nutzungsgebühren gewährt Cloud Klabaüter dem Kunden und seinen Nutzern für die Vertragslaufzeit ein nicht-ausschließliches, nicht-übertragbares, nicht-sublizenzierbares, weltweites Recht zur Nutzung der Plattformdienste (im vom Kunden gebuchten Nutzungsumfang) nur im Rahmen der Geschäftszwecke des Kunden gemäß den Bestimmungen des Vertrages.
- 9.2 Mit Ausnahme der Kundeninhalte ist und bleibt Cloud Klabaüter alleinige Eigentümerin oder Lizenznehmerin aller geistigen Eigentumsrechte an den Plattformdiensten, einschließlich der geistigen Eigentumsrechte an (a)

zugrundeliegenden Softwareprogrammen, Systemen, Datenbanken, Tools, Grafiken, Icons und Tonaufnahmen; (b) Marken, Logos, Firmenzeichen und Werktiteln von Cloud Klabaüter; sowie (c) Tabellen und Grafiken innerhalb der zugrundeliegenden Software.

- 9.3 Cloud Klabaüter wird den Nutzen bzw. den Vorteil aus allen Verbesserungen oder Erweiterungen ihrer zum Zeitpunkt der Vertragsdurchführung erworbenen eigenen Prozesse, Fachkenntnisse und Fertigkeiten behalten und bleibt alleinige Eigentümerin aller für den Kunden und seine Nutzer durchgeführten Parametrisierungen oder Entwicklungen von Personalisierungen. Zur Klarstellung: Die vom Kunden oder seinen Nutzern definierten bzw. konfigurierten Arbeitsabläufe werden im Rahmen der Plattformdienste im Ermessen von Cloud Klabaüter anderen Kunden als allgemeine Templates zur Verfügung gestellt, die von anderen Kunden in bestehender oder abgeänderter Form genutzt werden können.
- 9.4 Der Kunde und seine Nutzer sind ohne die vorherige ausdrückliche textförmliche (z.B. per E-Mail) Zustimmung von Cloud Klabaüter nicht berechtigt oder befugt,
- (a) auf die Plattformdienste in einer den Bestimmungen des Vertrages zuwiderlaufenden Art und Weise zuzugreifen bzw. diese zu nutzen;
 - (b) die nach Maßgabe dieser Ziff. 9 gewährten Rechte an den Plattformdiensten (oder Teilen davon) an Dritte zu übertragen oder zu sublizensieren;
 - (c) die Plattformdienste (oder Teile davon) zu übersetzen, anzupassen, zu arrangieren oder anderweitig zu modifizieren;
 - (d) die Plattformdienste (oder Teile davon) zu dekompileieren, zu disassemblieren oder zu entassemblieren;
 - (e) technische Beschränkungen zu umgehen;
 - (f) die Plattformdienste in irgendeiner Art und Weise kommerziell zu nutzen, die mit dem Geschäftsmodell von Cloud Klabaüter konkurriert;
 - (g) auf den Quellcode der Plattformdienste zuzugreifen;

- (h) die Datenbanken der Plattformdienste zu extrahieren oder wiederzuverwenden; und
- (i) die Plattformdienste an Dritte zu vermieten, zu verpachten oder auf sonstige Art und Weise gewerblich zu veräußern.

Die Rechte des Kunden gemäß §§ 69d und 69e UrhG bleiben unberührt.

- 9.5 Der Kunde wird alle in den Plattformdiensten enthaltenen Eigentumshinweise unverändert beibehalten, z.B. Urheberrechts- und sonstige rechtliche Hinweise.

10. GEISTIGES EIGENTUM UND NUTZUNGSRECHTE AN KUNDENINHALTEN

- 10.1 Der Kunde behält alle geistigen Eigentumsrechte an schutzfähigen Kundeninhalten.

- 10.2 Ungeachtet des Vorstehenden ist der Kunde verpflichtet, Cloud Klabaüter die nachstehend aufgeführten eingeschränkten Nutzungsrechte an Kundeninhalten einzuräumen, damit der Kunde die Plattformdienste bestimmungsgemäß nutzen und davon profitieren kann:

Durch Hochladen oder Bereitstellung von Kundeninhalten im Rahmen der Plattformdienste gewährt der Kunde Cloud Klabaüter (einschließlich ihrer mit der Bereitstellung, dem Betrieb und dem Hosting der Plattformdienste beauftragten Subunternehmer) für die Laufzeit des Vertrages ein kostenloses, nicht-ausschließliches und weltweites Recht zur Nutzung von Kundeninhalten sowie zu deren Änderungen, nur in Verbindung mit der Bereitstellung und dem Betrieb der Plattformdienste (oder Teilen davon). Hierzu zählt das Recht, Kundeninhalte im Online-Bereich im Rahmen der Plattformdienste zu vervielfältigen und öffentlich zugänglich zu machen sowie das Recht, Kundeninhalte zu ändern sowie geänderte Kundeninhalte im gleichen Umfang wie die ursprünglichen Kundeninhalte zu nutzen. Der Kunde erklärt, dass er über die hierfür erforderlichen Rechte an den Kundeninhalten entsprechend verfügen kann.

11. VERFÜGBARKEIT DER PLATTFORMDIENSTE, PFLEGE UND WARTUNG

- 11.1 Der Kunde nimmt zur Kenntnis und akzeptiert, dass Einschränkungen oder Beeinträchtigungen der Plattformdienste entstehen können, die

außerhalb des Einfluss- und Verantwortungsbereichs von Cloud Klabaüter liegen. Dies sind insbesondere etwaige Handlungen Dritter, die nicht von Cloud Klabaüter beauftragt worden sind (einschließlich der Handlungen von Drittanbietern der Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und/oder Externen Programmierschnittstellen) sowie von Cloud Klabaüter nicht beeinflussbare technische Bedingungen des Internets und höhere Gewalt. Auch die vom Kunden und seinen Nutzern genutzte Hard- und Software sowie deren technische Infrastruktur (z.B. kundeneigene Internet-Verbindung) können Einfluss auf den Bezug der Plattformdienste haben. Für derartige Umstände ist Cloud Klabaüter nicht verantwortlich, so dass dies keine Auswirkungen auf die ordnungs- und vertragsgemäße Leistungserbringung von Cloud Klabaüter hat.

- 11.2 Mit Ausnahme von Beta-Versionen der Plattformdienste wird sich Cloud Klabaüter in angemessener Weise darum bemühen, dass die Plattformdienste im Jahresdurchschnitt mindestens achtundneunzig (98) Prozent der Zeit verfügbar sind. Nicht in dieser Verfügbarkeit enthalten sind etwaige Ausfallzeiten, die für die Verbesserung der Sicherheit und Integrität der Plattformdienste oder für notwendige Wartungsarbeiten zum Zweck des korrekten Ablaufs oder der Verbesserung der Plattformdienste genutzt werden.

- 11.3 Cloud Klabaüter pflegt und wartet die Plattformdienste. Soweit die Plattformdienste nicht die Funktionen nach Maßgabe der Bestimmungen des Vertrages erfüllen, ist der Kunde angehalten, Cloud Klabaüter etwaige Abweichungen (Ausfälle, Störungen und/oder Beeinträchtigungen) telefonisch oder textförmlich (z.B. per E-Mail) anzuzeigen und diese dabei so präzise wie möglich zu beschreiben.

- 11.4 Die Pflege und Wartung der kundeneigenen IT-Infrastruktur, der Externen Kundenanwendungen, der Externen Konnektoren und der Externen Programmierschnittstellen ist nicht Gegenstand der Pflege und Wartung durch Cloud Klabaüter. Die Gewährleistung der Funktionsfähigkeit sowie die Pflege und Wartung der kundeneigenen IT-Infrastruktur, der Externen Kundenanwendungen, der Externen Konnektoren und

der Externen Programmierschnittstellen liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden.

12. GEWÄHRLEISTUNG

- 12.1 Cloud Klabaüter gewährleistet, dass die Plattformdienste bei vertragsgemäßem Einsatz den Vorgaben der Leistungsbeschreibung in diesen AGB entsprechen und nicht mit Mängeln behaftet sind, die ihre Tauglichkeit gegenüber diesen Vorgaben aufheben oder mehr als unwesentlich beeinträchtigen.
- 12.2 Gewährleistungsansprüche bestehen nur, wenn die vom Kunden angezeigten Mängel reproduzierbar sind oder durch maschinell erzeugte Ausgaben aufgezeigt werden können.
- 12.3 Der Kunde unterstützt Cloud Klabaüter bei der Beseitigung von Mängeln nach besten Kräften. Insbesondere hat der Kunde Mängel in nachvollziehbarer Form unter Angabe der für die Mängelerkennung erforderlichen Informationen textförmlich (z.B. per E-Mail) gegenüber Cloud Klabaüter anzuzeigen und Cloud Klabaüter dabei die erforderlichen Unterlagen zur Verfügung zu stellen.
- 12.4 Sofern Cloud Klabaüter nach Eingang einer Mängelanzeige des Kunden tatsächlich einen Mangel feststellt, wird Cloud Klabaüter diesen binnen angemessener Frist beheben. Gelingt der Versuch, den Mangel zu beheben nicht innerhalb dieser Frist und schlägt auch ein weiterer Behebungsversuch innerhalb einer weiteren vom Kunden zu setzenden angemessenen Nachfrist fehl, so ist der Kunde berechtigt, die Vergütung für die Plattformdienste herabzusetzen (Minderung) oder den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 12.5 Bei Mängeln, die den Einsatz der Plattformdienste nicht schwerwiegend beeinträchtigen, gilt die Behebung in angemessener Frist als gegeben, wenn die Mangelbehebung erst im Rahmen des darauffolgenden Updates der Plattformdienste erfolgt.
- 12.6 Im Rahmen der Mangelbehebung ist Cloud Klabaüter berechtigt Umgehungsmaßnahmen zu erarbeiten, soweit das für den Kunden zumutbar ist und die Behebung des Mangels für Cloud Klabaüter einen unverhältnismäßigen Aufwand darstellt. Die Mangelbehebung erfolgt sodann im

Rahmen der Bereitstellung des darauffolgenden Updates der Plattformdienste.

- 12.7 Die Gewährleistung gilt nicht für etwaige Mängel, die
- (a) durch Softwarekomponenten oder Dienste Dritter (einschließlich der Externen Kundenanwendungen, der Externen Konnektoren und der Externen Programmierschnittstellen) verursacht wurden, die nicht von Cloud Klabaüter bereitgestellt werden;
 - (b) auf nicht autorisierten Anpassungen, Überarbeitungen oder Umarbeitungen etc. der Plattformdienste durch den Kunden oder seinen Nutzern beruhen;
 - (c) nach Maßgabe der Bestimmungen des Vertrages auf einer nicht autorisierten Nutzung der Plattformdienste (einschließlich des Zugangs zu diesem) beruhen; oder
 - (d) auf Viren oder dgl. beruhen, die durch den Kunden oder seine Nutzer in die Plattformdienste eingeführt worden sind.

Dieser Gewährleistungsausschluss gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass die in dieser Ziff. 12.7 Abs. 1 Buchst. a bis d aufgeführten Eingriffe nicht ursächlich für den Mangel sind. Stellt sich bei oder nach der Mangelbeseitigung durch Cloud Klabaüter heraus, dass ein vermeintlicher Mangel nicht Gegenstand der Gewährleistungspflicht von Cloud Klabaüter ist, ist Cloud Klabaüter berechtigt, dem Kunden den durch die Mangelbehebung entstandenen Aufwand auf Basis der bei Cloud Klabaüter zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundensätze in Rechnung zu stellen.

13. VERGÜTUNG, ZAHLUNGSMODALITÄTEN, ZAHLUNGSVERZUG, SPERRUNG DER PLATFORMDIENSTE, AUFRECHNUNG UND ZURÜCKBEHALTUNGSRECHTE

- 13.1 Soweit nicht anders vereinbart, entrichtet der Kunde für die Nutzung der Plattformdienste nach Maßgabe der Bestimmungen des Vertrages jeweils monatlich Nutzungsgebühren nach Maßgabe von Anlage 3 (Preisliste) sowie dieser Ziff. 13.
- 13.2 Alle Preise verstehen sich in Euro (EUR) zzgl. Umsatzsteuer und ohne Nachlass.

- 13.3 Die Zahlung der Nutzungsgebühren durch den Kunden nach Maßgabe von Ziff. 13.1 erfolgt ausschließlich per SEPA-Lastschriftverfahren; andere Zahlungsmethoden sind nicht möglich. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass CloudKlabauter die sog. Pre-Notification beim Lastschriftverfahren von den gesetzlichen vierzehn (14) Tagen auf fünf (5) Tage reduziert hat.
- 13.4 Die Zahlung der Nutzungsgebühren umfasst ausschließlich die Bereitstellung und den Betrieb der Plattformdienste. Etwaige Nutzungsgebühren gegenüber Drittanbietern (d.h. Anbieter der Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und Externen Programmierschnittstellen) bleiben hiervon unberührt. Diese sind ausschließlich Gegenstand des Nutzungsvertragsverhältnisses zwischen dem Kunden und den Drittanbietern.
- 13.5 Cloud Klabaüter hat das Recht, den Zugang des Kunden zu den Plattformdiensten zu sperren, soweit sich der Kunde mit einem nicht nur unerheblichen Entgelt der Nutzungsgebühren im Zahlungsverzug befindet und er auch nach erneuter Mahnung von Cloud Klabaüter nicht innerhalb einer dort gesetzten angemessenen Frist die ausstehende Zahlung vorgenommen hat. Cloud Klabaüter wird den Kunden im Rahmen der Mahnung auf die Folgen der Sperrung der Plattformdienste hinweisen, soweit dieser der Zahlungsaufforderung nicht innerhalb der gesetzten angemessenen Frist nachkommt. Die Geltendmachung weiterer Rechte aufgrund des Zahlungsverzuges bleibt unberührt. Cloud Klabaüter wird die Sperrung der Plattformdienste aufheben, sobald die offenen Forderungen durch den Kunden beglichen worden sind.
- 13.6 Eine Aufrechnung durch den Kunden ist ausgeschlossen, soweit dessen Gegenforderung nicht rechtskräftig festgestellt, entscheidungsreif oder unbestritten ist.
- 13.7 Zur Ausübung eines Zurückbehaltungsrechtes ist der Kunde nur befugt, wenn sein Gegenanspruch rechtskräftig festgestellt, entscheidungsreif oder unbestritten ist und auf demselben Vertragsverhältnis beruht.
- 14. HAFTUNG UND HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG**
- 14.1 Die Haftung von Cloud Klabaüter ist wie folgt beschränkt:
- (a) Für etwaige Schäden haftet Cloud Klabaüter unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit.
 - (b) Im Falle einer leicht fahrlässigen Verletzung einer Hauptleistungspflicht oder einer Nebenpflicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde vertrauen durfte (sog. wesentliche Nebenpflicht), beschränkt sich die Haftung von Cloud Klabaüter auf bei Vertragsschluss vorhersehbare, vertragstypische Schäden. Bei leicht fahrlässiger Verletzung von vertraglichen Nebenpflichten, die keine wesentlichen Nebenpflichten sind, haftet Cloud Klabaüter nicht.
 - (c) Im Fall von Ziff. 14.1 Buchst. b S. 1 ist die Haftung zudem auf einen Betrag in Höhe des Doppelten der nach dem Vertrag jährlich zu bezahlenden Nutzungsgebühren beschränkt.
 - (d) Die vorstehenden Haftungsausschlüsse und -beschränkungen gelten nicht bei arglistigem Verschweigen von Mängeln oder bei Übernahme einer Beschaffenheitsgarantie, für die Haftung für Ansprüche des Kunden aufgrund des Produkthaftungsgesetzes (ProdHaftG) sowie für Körper- und Gesundheitsschäden oder bei Verlust des Lebens des Kunden. Eine Änderung der Beweislast zum Nachteil des Kunden ist hiermit nicht verbunden.
- 14.2 Soweit die Haftung von Cloud Klabaüter ausgeschlossen oder beschränkt ist, gilt dies auch für die persönliche Haftung der gesetzlichen Vertreter, Mitarbeiter und Erfüllungsgehilfen von Cloud Klabaüter.
- 15. SCHUTZRECHTE DRITTER UND FREISTELLUNG**
- 15.1 Der Kunde verpflichtet sich, Cloud Klabaüter von sämtlichen Ansprüchen und den hierdurch entstehenden Anwalts- und Gerichtskosten in angemessener Höhe freizustellen, sofern diese auf einer der nachfolgend aufgeführten Rechts- oder Vertragsverletzungen des Kunden beruht:

- (a) Die Verletzung jeglicher Bestimmung des Vertrages durch den Kunden und/oder seine Nutzer.
- (b) Die Beanstandung Dritter (einschließlich der Drittanbieter von Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und/oder Externen Programmierschnittstellen), dass Kundeninhalte oder die Anbindung von Externen Kundenanwendungen, Externen Konnektoren und/oder Externen Programmierschnittstellen die geistigen Eigentumsrechte anderer (z.B. Urheberrechte und Leistungsschutzrechte, Patente, Marken, Unternehmenskennzeichen, Werktitel oder Designs etc.), sonstige Rechte (z.B. Persönlichkeitsrechte oder Rechte am eigenen Bild etc.) oder geltendes Recht verletzen.
- 15.2 Für den Fall einer Inanspruchnahme gemäß Ziff. 15.1 ist der Kunde verpflichtet, Cloud Klabaüter auf Anfrage unverzüglich, wahrheitsgemäß und vollständig sämtliche Informationen bereitzustellen, die für die Prüfung der Ansprüche und eine etwaige Rechtsverteidigung erforderlich sind.
- 15.3 Cloud Klabaüter stellt die Plattformdienste frei von Rechten Dritter bereit, die eine Nutzung der Plattformdienste nach Maßgabe der Bestimmungen des Nutzungsvertrages nicht nur unerheblich einschränken oder ausschließen.
- 15.4 Wird die Nutzung der Plattformdienste durch den Kunden nach Maßgabe der Bestimmungen des Vertrages durch Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat Cloud Klabaüter das Recht, (a) in einem für den Kunden zumutbaren Umfang entweder den beeinträchtigten Teil der Plattformdienste so abzuändern, dass dieser aus dem Schutzbereich des Dritten herausfällt, (b) eine Befugnis zu erwirken, dass die Plattformdienste uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden können oder (c) den Vertrag außerordentlich zu kündigen.
- 15.5 Cloud Klabaüter stellt den Kunden bei einer Geltendmachung derartiger Ansprüche Dritter im Sinne von Ziff. 15.4 von rechtskräftig auferlegten Kosten und Schadensersatzbeträgen frei, vorausgesetzt, dass
- (a) der Kunde Cloud Klabaüter unverzüglich mindestens textförmlich (z.B. per E-Mail) von der Anspruchserhebung des Dritten in Kenntnis gesetzt hat;
- (b) Cloud Klabaüter die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und die damit verbundenen Handlungen überlässt; und
- (c) der Kunde Cloud Klabaüter die erforderliche Unterstützung, Information und Vollmacht zur Durchführung der vorgenannten Handlungen gewährt.
- Die Freistellung gemäß Ziff. 15.5 Abs. 1 findet keine Anwendung auf (i) jedwede Änderung der Plattformdienste, die nicht von Cloud Klabaüter vorgenommen wurde, soweit die Plattformdienste ohne diese Änderung nicht rechtsverletzend wären, (ii) jede Nutzung der Plattformdienste in Kombination mit Software, Produkten oder Dienstleistungen, die nicht von Cloud Klabaüter bereitgestellt werden, soweit die Plattformdienste ohne eine solche Kombination nicht rechtsverletzend wären, (iii) Anwendungen Dritter oder (iv) die Nutzung der Plattformdienste durch den Kunden oder seine Nutzer, die nicht in Übereinstimmung mit dem Vertrag erfolgt, soweit die Plattformdienste ohne eine derartige Nichteinhaltung nicht rechtsverletzend wären.
- 15.6 Diese Ziff. 15 hat über das Bestehen des Vertrages hinaus Bestand.
- 16. LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG**
- 16.1 Die Laufzeit des Vertrages beginnt mit Vertragsabschluss und läuft auf unbestimmte Zeit. Der Vertrag kann jederzeit unter Einhaltung einer Frist von mindestens einem (1) Monat zum Monatsende vom Kunden oder Cloud Klabaüter gekündigt werden.
- 16.2 Das Recht der Parteien zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund für eine Partei liegt insbesondere dann vor, wenn
- (a) die andere Partei fusioniert oder konsolidiert wird, ihr gesamtes Vermögen oder wesentliche Teile desselben verkauft bzw. eine wesentliche Änderung in der Geschäftsführung oder Kontrolle durchführt oder erleidet und dieser Vorgang bei vernünftiger Betrachtungsweise negative Auswirkungen auf den Vertrag haben kann;
- (b) ein Insolvenzverfahren gegen die andere Partei eingeleitet wird;

- (c) die andere Partei liquidiert oder aufgelöst wird; oder
 - (d) die andere Partei eine wesentliche Bestimmung des Vertrages verletzt und diese Verletzung nicht innerhalb von dreißig (30) Tagen nach textförmlicher Mahnung (z.B. per E-Mail) darüber behoben wird.
- 16.3 Die Kündigung bedarf der Textform (z.B. per E-Mail).
- 16.4 Mit Beendigung des Vertrages stellt der Kunde jede Nutzung der Plattformdienste unverzüglich ein.
- 16.5 Cloud Klabaüter wird dem Kunden auf Anfrage nach Beendigung der Plattformdienste die in den Plattformdiensten vorgehaltenen Kundeneinhalte in angemessener Zeit bereitstellen. Ansonsten wird Cloud Klabaüter die Kundeneinhalte löschen, es sei denn, dem stehen datenschutzrechtliche Aufbewahrungspflichten entgegen.
- 17. GEHEIMHALTUNG**
- 17.1 Der Kunde ist verpflichtet, Vertrauliche Informationen vertraulich zu behandeln und vor der Kenntnisnahme unberechtigter Dritter zu schützen.
- 17.2 Der Kunde darf die ihm offenbarten Vertraulichen Informationen nur zur Erfüllung der im Vertrag festgelegten Zwecke oder aufgrund einer zwingenden Verpflichtung nutzen. Eine Weitergabe der Vertraulichen Informationen durch den Kunden ist daher nur gestattet,
- (a) gegenüber denjenigen Mitarbeitern des Kunden und seinen Nutzern, die die Vertraulichen Informationen im Rahmen der Erfüllung der im Vertrag festgelegten Zwecke benötigen, sofern und soweit diese ihrerseits mindestens im gleichen Maße wie der Kunde nach Maßgabe dieser AGB zur Wahrung der Vertraulichkeit der Vertraulichen Informationen verpflichtet sind;
 - (b) gegenüber Beratern des Kunden, wenn diese hinsichtlich der weitergegebenen Geschäftsgeheimnisse einer gesetzlichen Pflicht zur Verschwiegenheit unterliegen;
 - (c) wenn hierzu eine zwingende Verpflichtung im Sinne von Ziff. 17.3 besteht; oder
 - (d) wenn Cloud Klabaüter der Weitergabe zuvor ausdrücklich schriftlich oder textförmlich (z.B. per E-Mail) zugestimmt hat.
- 17.3 Die Verschwiegenheitspflichten gemäß Ziff. 17.1 und 17.2 gelten nicht, wenn und soweit der Kunde gesetzlich oder aufgrund einer Anordnung einer staatlichen Behörde oder eines zuständigen Gerichts zur Offenlegung verpflichtet ist. Der Kunde hat Cloud Klabaüter hierüber unverzüglich schriftlich oder textförmlich (z.B. per E-Mail) zu informieren.
- 17.4 Darüber hinaus gelten die Verschwiegenheitspflichten gemäß Ziff. 17.1 und 17.2 nicht für Informationen, die
- (a) im Zeitpunkt der Offenbarung bereits offenkundig waren oder danach öffentlich bekannt werden, ohne dass eine Nichtbeachtung der Bestimmungen gemäß Ziff. 17.1 und 17.2 hierfür mitursächlich ist;
 - (b) von Cloud Klabaüter ausdrücklich auf einer nicht-vertraulichen Grundlage offenbart werden;
 - (c) sich bereits vor der Offenbarung in rechtmäßigem Besitz des Kunden befanden; oder
 - (d) dem Kunden nachfolgend von einem Dritten ohne Verletzung einer Geheimhaltungspflicht offenbart werden.
- Die Beweislast für das Vorliegen einer der vorstehenden Ausnahmen gemäß Ziff. 17.4 Abs. 1 Buchst. a bis d trägt der Kunde.
- 17.5 Diese Ziff. 17 gilt auch nach Beendigung des Vertrages für fünf (5) Jahre fort.
- 17.6 Diese Ziff. 17 lässt die gesetzlichen Rechte von Cloud Klabaüter, insbesondere aus dem Gesetz zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen (GeschGehG), unberührt.
- 18. LINKS**
- Außer für Webseiten, auf denen Cloud Klabaüter die Plattformdienste zur Verfügung stellt, haftet Cloud Klabaüter nicht für den Inhalt oder die Datenschutzpraktiken der Webseiten, zu denen die Webseiten der Plattformdienste verlinken. Ein Verweis auf derartige Links kann nicht als Billigung, Genehmigung oder Empfehlung seitens Cloud Klabaüter hinsichtlich der Eigentümer oder Betreiber der verlinkten Webseiten oder

der Inhalte der verlinkten Webseiten ausgelegt werden.

19. DATENSCHUTZ

- 19.1 Der Schutz von Kundendaten ist für Cloud Klabaüter sehr wichtig. Soweit Cloud Klabaüter im Rahmen der Bereitstellung und des Betriebes der Plattformdienste Kundendaten verarbeitet, verpflichtet sich Cloud Klabaüter, Kundendaten nur in Übereinstimmung mit den datenschutzrechtlichen Bestimmungen, insbesondere denjenigen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), sowie in Übereinstimmung mit den nachfolgenden Regelungen zu verarbeiten. Die Bedeutung der in dieser Ziff. 19 verwendeten Begriffe entspricht im Zweifel den Bestimmungen der DSGVO.
- 19.2 Soweit der Kunde Cloud Klabaüter eine E-Mail-Adresse oder einen Faxanschluss mitteilt, erklärt er sich bis auf Widerruf oder ausdrückliche anderweitige Mitteilung damit einverstanden, dass ihm Cloud Klabaüter ohne Einschränkungen per E-Mail oder per Fax auf den Vertrag bezogene Informationen zusenden darf. Dem Kunden ist bekannt, dass bei unverschlüsselten E-Mails oder gewöhnlichem Fax nur eingeschränkte Vertraulichkeit gewährleistet ist. Diese Erklärung kann nur schriftlich oder textförmlich (z.B. per E-Mail) und für die Zukunft widerrufen werden.
- 19.3 Cloud Klabaüter verarbeitet im Übrigen Kundendaten im Auftrag des Kunden im Sinne der Art. 28 und 29 DSGVO gemäß den in Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) näher festgelegten Bestimmungen.
- 19.4 Die Datenschutzbeauftragten der Parteien stehen sich in allen Fragen des Datenschutzes als Ansprechpartner zur Verfügung.

20. ANWENDBARES RECHT, SCHRIFTFORM, GERICHTSSTAND UND SALVATORISCHE KLAUSEL

- 20.1 Es gilt deutsches Recht. Die Anwendung der Vorschriften des Übereinkommens der Vereinten Nationen vom 11.04.1980 über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen.
- 20.2 Die Parteien sind sich einig, dass die Schriftform im Sinne des Vertrages auch gewahrt ist, wenn die entsprechenden Erklärungen durch fortgeschrittene elektronische Signatur erfolgen; die

Parteien erkennen die fortgeschrittene elektronische Signatur ausdrücklich als gültig, rechtsverbindlich und als Schriftform im Sinne des Vertrages an.

- 20.3 Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus dem Vertragsverhältnis ist das Landgericht München I, sofern (a) der Kunde Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen ist oder (b) er keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland hat. Cloud Klabaüter ist jedoch berechtigt, den Kunden an jedem anderen gesetzlichen Gerichtsstand zu verklagen. Gesetzliche Regelungen über ausschließliche Zuständigkeiten bleiben unberührt.
- 20.4 Sollte eine Bestimmung des Vertrages unwirksam sein oder werden, so bleibt die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Gleiches gilt im Falle einer Regelungslücke.

Stand: Dezember 2025

Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung)

1. ANWENDUNGSBEREICH

- 1.1 Etwaige Definitionen in Ziff. 1 des AGB-Haupttextes gelten für diese Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) entsprechend.
- 1.2 Im Rahmen der Leistungserbringung durch Cloud Klabaüter ist es erforderlich, dass Cloud Klabaüter Zugriff auf Kundendaten erhält.
- 1.3 Alle Begrifflichkeiten dieser Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) werden im Sinn und dem Verständnis der europäischen Datenschutzgrundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates, im Folgenden „DSGVO“) verwendet.
- 1.4 Diese Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung ersetzt alle früheren Vereinbarungen zwischen den Parteien, welche eine Auftragsverarbeitung zum Gegenstand hatten. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen dieser Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) und sonstigen Vereinbarungen der Parteien gehen die Bestimmungen dieser Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) vor.

1. AUFTRAGSVERARBEITUNG

- 1.1 Cloud Klabaüter verarbeitet die Kundendaten ausschließlich im Auftrag und nach Weisung des Kunden im Sinne von Art. 28 und 29 DSGVO (Auftragsverarbeitung) – auch in Bezug auf die Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland – es sei denn, Cloud Klabaüter ist nach Unionsrecht oder nach dem Recht des Mitgliedsstaats, dem Cloud Klabaüter unterliegt, zur Verarbeitung verpflichtet. In einem solchen Fall teilt Cloud Klabaüter dem Kunden diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht dies nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet. Der Kunde bleibt im

datenschutzrechtlichen Sinn Verantwortlicher („Herr der Daten“) und ist für die Rechtmäßigkeit der auftragsgemäßen Verarbeitung der Kundendaten verantwortlich.

- 1.2 Die Verarbeitung der Kundendaten erfolgt dabei ausschließlich nach dem/der in Anhang 1 festgelegten Gegenstand, Dauer, Art und Zweck der Verarbeitung und umfasst die dort festgelegte Art der Kundendaten sowie die Kategorien betroffener Personen.
- 1.3 Cloud Klabaüter ist verpflichtet, den erteilten Weisungen des Kunden zur Verarbeitung der Kundendaten uneingeschränkt zu folgen. Im Einzelfall erteilte Weisungen haben schriftlich oder per E-Mail zu erfolgen. In begründeten Einzelfällen können Weisungen auch mündlich erteilt werden, müssen dann aber vom Kunden zeitnah schriftlich oder per E-Mail bestätigt werden. Ist Cloud Klabaüter der Ansicht, dass eine Weisung gegen gesetzliche Vorschriften verstößt, so ist Cloud Klabaüter verpflichtet, den Kunden hierauf unverzüglich hinzuweisen, sowie berechtigt, die Ausführung der Weisung bis zu einer Bestätigung der Weisung durch den Kunden auszusetzen.
- 1.4 Sofern Weisungen des Kunden die jeweilige vertraglich vereinbarte Leistungspflicht von Cloud Klabaüter übersteigen, ist der Kunde zum Ersatz des Cloud Klabaüter entstandenen Mehraufwands auf Basis der bei Cloud Klabaüter zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundensätze verpflichtet. Die Höhe des tatsächlich durch die Weisung entstandenen Mehraufwandes hat Cloud Klabaüter nachzuweisen.

2. DATENSICHERHEIT / TECHNISCHE UND ORGANISATORISCHE MAßNAHMEN

- 2.1 Cloud Klabauter hat gemäß Art. 28 Abs. 3 S. 2 Buchst. b, 29 und 32 Abs. 4 DSGVO die bei der Verarbeitung von Kundendaten beschäftigten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet.
- 2.2 Cloud Klabauter ist verpflichtet, die Organisation der von ihr zu verantwortenden Prozesse und Maßnahmen derart zu gestalten, dass sie den Anforderungen des Datenschutzes gerecht werden und dass sichergestellt ist, dass Kundendaten nur entsprechend der durch den Kunden erteilten Weisungen verarbeitet werden und nicht unbefugt Dritten zur Kenntnis gelangen können.
- 2.3 Cloud Klabauter ist verpflichtet, die Sicherheit der Datenverarbeitung gemäß Art. 28 Abs. 3 Buchst. c und 32 DSGVO, insbesondere in Verbindung mit Art. 5 Abs. 1 und 2 DSGVO, einzuhalten. Sie ist verpflichtet, geeignete technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die erforderlich sind, um Datensicherheit und Gewährleistung eines dem Risiko angemessenen Schutzniveaus hinsichtlich der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit sowie Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Datenverarbeitung auf Dauer sicherzustellen. Dabei sind der Stand der Technik, die Implementierungskosten und die Art, der Umfang, die Umstände und der Zweck der Verarbeitung sowie die unterschiedliche Eintrittswahrscheinlichkeit und Schwere des Risikos für die Rechte und Freiheiten natürlicher Personen im Sinne von Art. 32 Abs. 1 DSGVO zu berücksichtigen. Mit Abschluss dieser Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) gelten die in Anhang 2 benannten, technischen und organisatorischen Maßnahmen als Maßnahmen im Sinne dieser Ziff. 3.3.

- 2.4 Nach Beendigung des Vertrags löscht der Auftragnehmer nach Wahl des Auftraggebers alle im Auftrag des Auftraggebers verarbeiteten personenbezogenen Daten und bescheinigt dem Auftraggeber, dass dies erfolgt ist, oder er gibt alle personenbezogenen Daten an den Auftraggeber zurück und löscht bestehende Kopien, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder den geltenden gesetzlichen Vorschriften eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. Von dem Wahlrecht wird vom Auftraggeber wie folgt Gebrauch gemacht: Der Auftragnehmer hat ihm überlassene Kundendaten unwiderruflich in allen Systemen des Auftragnehmers (einschließlich sämtlicher Vervielfältigungen, auch in Archivierungs- und Sicherungsdateien) nach Maßgabe der Bestimmungen von Anhang 2 zu löschen oder zu vernichten (nachfolgend einheitlich „löschen“ genannt).
- 2.5 Die Löschung bzw. Vernichtung von Kundendaten ist dem Kunden gegenüber auf Anfrage schriftlich zu bestätigen. Nicht von dieser Löschpflicht erfasst werden Kundendaten, die aufgrund einer gesetzlichen Aufbewahrungs- und/oder Speicherpflicht aufzubewahren sind. Diese Kundendaten sind nach den gesetzlichen Bestimmungen in ihrer Verarbeitung einzuschränken und mit Ablauf der Aufbewahrungs- und/oder Speicherpflicht zu löschen.

3. MELDEPFLICHT

Im Falle von in Art. 33 und 34 DSGVO bestimmten Ereignissen sowie bei Verstößen von Cloud Klabauter oder der bei ihr beschäftigten Personen gegen Vorschriften zum Schutz personenbezogener Daten oder die in dieser Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) nebst ihren Anhängen getroffenen Bestimmungen, ist Cloud Klabauter verpflichtet, unverzüglich

sämtliche erforderlichen Maßnahmen einzuleiten, um entstandene Gefährdungen für die Integrität und Vertraulichkeit der Kundendaten auszuschließen. Weiterhin ist Cloud Klabaüter in diesen Fällen verpflichtet, dem Kunden die konkreten Umstände unter Angabe von Ursachen, den genauen Zeitpunkt sowie das Ausmaß des Ereignisses zu melden und die weitere Verarbeitung der Kundendaten mit dem Kunden abzustimmen.

4. UNTERAUFTRAGNEHMER

- 4.1 Cloud Klabaüter ist berechtigt, Unterauftragnehmer mit der Erfüllung ihrer Verpflichtungen zu beauftragen, nachdem Cloud Klabaüter den Unterauftragnehmer in einer im Wesentlichen vergleichbaren Form verpflichtet hat, wie Cloud Klabaüter aufgrund dieser Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) gegenüber dem Kunden verpflichtet ist. Die Liste der vom Kunden genehmigten Unterauftragnehmer findet sich im Anhang 3 zu dieser Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung). Als Unterauftragnehmer im Sinne dieser Ziff. 5 gelten nicht mit Cloud Klabaüter arbeitsvertraglich verbundene oder im Rahmen der Arbeitnehmerüberlassung entliehene und bei der Verarbeitung von Kundendaten beschäftigte Personen, die unter Beachtung von Ziff. 3.1 dieser Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) verpflichtet wurden.
- 4.2 Cloud Klabaüter informiert den Kunden über jede beabsichtigte Änderung in Bezug auf die Hinzuziehung oder die Ersetzung von Unterauftragnehmern, wodurch der Kunde die Möglichkeit erhält, gegen derartige Änderungen – innerhalb einer angemessenen Frist, jedoch nicht länger als zwei (2) Wochen – aus wichtigem datenschutzrechtlichem Grund Einspruch zu erheben.

5. ANFRAGEN BETROFFENER, KONTROLLEN DURCH AUFSICHTSBEHÖRDEN

- 5.1 Macht eine betroffene Person Betroffenenrechte gemäß Kapitel III DSGVO, z. B. ihr Auskunftsrecht, unmittelbar gegenüber Cloud Klabaüter geltend, so beantwortet Cloud Klabaüter den Antrag nicht selbst, sondern verweist die betroffene Person an den Kunden. Dies erfolgt ggf. durch die DOMUS Software AG.
- 5.2 Soweit der Kunde einer Kontrolle der Aufsichtsbehörde ausgesetzt ist, hat ihn Cloud Klabaüter nach besten Kräften zu unterstützen. Ein daraus entstehender Mehraufwand wird dem Kunden auf Basis der bei Cloud Klabaüter zu diesem Zeitpunkt geltenden Stundensätze in Rechnung gestellt, es sei denn, die Kontrolle der Aufsichtsbehörde ist durch ein Verschulden von Cloud Klabaüter erforderlich geworden.

6. KONTROLL- UND AUSKUNFTSRECHTE

- 6.1 Der Kunde ist berechtigt, die Einhaltung der einschlägigen gesetzlichen und vertraglichen Datenschutzbestimmungen zu kontrollieren. Die Kontrolle erfolgt in erster Linie durch die Vorlage von Prüfberichten und/oder Testaten einer unabhängigen Instanz (bspw. durch den Datenschutzbeauftragten) durch Cloud Klabaüter bzw. durch Überprüfungen – einschließlich Inspektionen – vom Kunden oder einem von diesem beauftragten Prüfer. Die Inspektionen sind ohne Störung des Ablaufs und unter strikter Geheimhaltung von Geschäftsgeheimnissen und vertraulichen Informationen von Cloud Klabaüter durchzuführen.
- 6.2 Für aus Inspektionen durch den Kunden entstehenden Mehraufwand kann Cloud Klabaüter einen Vergütungsanspruch auf Basis der bei Cloud Klabaüter zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundensätze geltend machen, es sei denn, dass die Inspektion ausschließlich durch ein

Verschulden von Cloud Klabaüter veranlasst ist. Die Nachweise in Form von Prüfberichten und/oder Testaten einer unabhängigen Instanz werden dem Kunden von Cloud Klabaüter kostenlos zur Verfügung gestellt.

7. UNTERSTÜTZUNG DES KUNDEN

- 7.1 Cloud Klabaüter ist verpflichtet, den Kunden bei seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Art. 12 - 22 DSGVO genannten Rechte von betroffenen Personen zu unterstützen und ihm in diesem Zusammenhang sämtliche relevanten Informationen auf schriftliche Anfrage zur Verfügung zu stellen.
- 7.2 Cloud Klabaüter ist weiterhin verpflichtet, den Kunden bei der Durchführung von Datenschutzfolgenabschätzungen gemäß Art. 35 DSGVO sowie im Rahmen vorheriger Konsultationen mit der Aufsichtsbehörde gemäß Art. 36 DSGVO auf schriftliche Anfrage zu unterstützen.
- 7.3 Cloud Klabaüter unterstützt den Kunden ferner unter Berücksichtigung der Art der Verarbeitung und der ihm zur Verfügung stehenden Informationen bei der Einhaltung der in den Artikeln 32 – 34 DSGVO genannten Pflichten.
- 7.4 Cloud Klabaüter ist verpflichtet, dem Kunden auf schriftliche Anfrage alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der in Art. 28 DSGVO niedergelegten Pflichten zu überlassen.
- 7.5 Ein für die Unterstützungsleistungen von Cloud Klabaüter nach dieser Ziff. 8 entstehender Mehraufwand wird dem Kunden auf Basis der bei Cloud Klabaüter zu diesem Zeitpunkt gültigen Stundensätze in Rechnung gestellt, es sei denn, dass die Unterstützungsleistung wegen eines Verstoßes von Cloud Klabaüter gegen geltendes Recht oder diese Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) erforderlich geworden ist.

8. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

Die Dauer dieser Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung) entspricht der Dauer des Vertrags. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt hiervon unberührt.

- Anhang 1:** Gegenstand, Art und Zweck der Auftragsverarbeitung, Dauer der Verarbeitung, Art der Kundendaten und Kategorien betroffener Personen
- Anhang 2:** Technische und organisatorische Maßnahmen
- Anhang 3:** Liste der Unterauftragnehmer

Anhang 1 zu Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung)

1. GEGENSTAND, ART UND ZWECK DER AUFTRAGSVERARBEITUNG

Gegenstand, Art und Zweck der Auftragsverarbeitung sind die Bereitstellung und der Betrieb der Plattformdienste sowie die ergänzende Pflege und Wartung durch Cloud Klabaüter sowie ggf. Supportdienstleistungen. Hierbei hat Cloud Klabaüter keinen Einfluss darauf, welche personenbezogenen Daten der Kunde an die Plattformdienste übermittelt.

2. DAUER DER VERARBEITUNG

Unbefristet, richtet sich ggf. nach der Vereinbarung zwischen den Parteien

3. ART DER KUNDENDATEN

Durch den Kunden können Stammdaten, Kontaktdaten, Vertragsinformationen sowie alle sonstigen personenbezogenen Daten, welche der Kunde ggf. in den Plattformdiensten hinterlegt und an die Plattformdienste übermittelt hat, verarbeitet werden. Dies sind üblicherweise die folgenden personenbezogenen Daten:

- ▶ Name, Vorname und Firmierung;
- ▶ Anschrift;
- ▶ Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Mobiltelefonnummer und Faxnummer;
- ▶ Bankverbindungsdaten;
- ▶ Angaben zur Miethöhe bzw. zum Wohngeld, Erhöhungen und Staffelungen etc.;
- ▶ Protokolle (z.B. zur Wohnungsübergabe);
- ▶ Angaben zum Mietvertrag, WEG-Vertrag und Gewerbevertrag etc.;
- ▶ Angaben zu Wasser-, Heiz- und sonstigen Betriebskosten;
- ▶ Schadensmeldungen sowie sonstige Meldungen hinsichtlich eines Objektes;
- ▶ interne Betriebsabläufe des Kunden;
- ▶ ggf. Angaben aus Supportanfragen;

4. KATEGORIEN BETROFFENER PERSONEN

Kunden bzw. Softwareanwender, in der Datenbank des Kunden geführten Personen (insbesondere Mieter, Mietinteressenten, Eigentümer, Investoren und Ansprechpartner von Dienstleistern)

Anhang 2 der Anlage 1 (Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung)

I. VERTRAULICHKEIT

1. ZUTRITTSKONTROLLE

- 1.1 Die Räumlichkeiten von Cloud Klabaüter, in denen Kundendaten verarbeitet werden, sind gegen den Zutritt Unbefugter zu sichern. Türen, Tore und Fenster sind außerhalb der Betriebszeiten fest zu verschließen.
- 1.2 Sofern zur Verarbeitung von Kundendaten Server eingesetzt werden, sind diese in einem separaten Serverraum oder Rechenzentrum unterzubringen, welche durch eine Zutrittskontrollanlage gegen den Zutritt Unbefugter gesondert gesichert sind. Diese Räume sind einbruchhemmend zu schützen. Der Zutritt zu diesen Räumlichkeiten ist auf das zur Wartung und Instandsetzung erforderliche Maß sowie auf die im Übrigen konkret erforderlichen Personen zu beschränken.

2. ZUGANGSKONTROLLE

- 2.1 Die zur Verarbeitung von Kundendaten eingesetzten informationsverarbeitenden Systeme von Cloud Klabaüter sind durch Authentifikationssysteme zu schützen. Dabei ist Cloud Klabaüter zum Einsatz von Zugangsberechtigungen verpflichtet, die mindestens Benutzerkennungen und komplexe Passwörter vorsehen.
- 2.2 Authentifikationsdaten sind geheim zu halten und gegenüber unbefugten Dritten nicht bekannt zu geben. Cloud Klabaüter ist insbesondere verpflichtet, diese Authentifikationsdaten nicht im Klartext aufzubewahren. Jede Vergabe von Authentifikationsdaten ist zu dokumentieren.
- 2.3 Authentifikationsdaten werden ausschließlich persönlich verwendet. Jegliche Weitergabe hat zu unterbleiben. Sofern Unbefugte Kenntnis

von Zugangsdaten erhalten, zeigt Cloud Klabaüter dies dem Kunden unverzüglich an.

- 2.4 Die Wahl von Passwörtern erfolgt in ausreichender Komplexität und Güte. Ausreichende Komplexität und Güte bedeutet mindestens eine Länge von acht (8) Zeichen bei Nutzung von drei (3) der folgenden vier Kategorien: Groß- und Kleinbuchstaben, Ziffern und Sonderzeichen.
- 2.5 Soweit auf informationsverarbeitenden Systemen von Cloud Klabaüter das Betriebssystem oder die eingesetzte Software die Möglichkeit bieten, Formulareingaben und/oder Passwörter zu speichern, ist Cloud Klabaüter verpflichtet diese Funktionalität zu deaktivieren.
- 2.6 Die Vergabe von Fernwartungszugängen, welche den Zugriff auf Kundendaten ermöglichen, ist Cloud Klabaüter nur nach Freigabe durch den Kunden gestattet.

3. ZUGRIFFSKONTROLLE

- 3.1 Sofern Kundendaten auf informationsverarbeitenden Systemen von Cloud Klabaüter gespeichert werden, ist für sämtliche Zugriffe auf Kundendaten ein abgestuftes und geeignet granulares Rechtesystem einzurichten und technisch zu implementieren. Dadurch ist sicherzustellen, dass die Zugriffsrechte so ausgestaltet sind, dass sie nur den für die Leistungserbringung eingesetzten beschäftigten Personen jeweils zur Erfüllung der konkreten Aufgaben den Zugriff auf Kundendaten im notwendigen Umfang erlauben. Dabei ist die Vergabe von Administratorenrechten auf das zwingend erforderliche Maß an beschäftigten Personen von Cloud Klabaüter zu begrenzen.
- 3.2 Sofern Cloud Klabaüter zur Leistungserbringung nach dem Vertrag Abbilder (Scans) von

Originaldokumenten mit Kundendaten in elektronischer Form verarbeitet, sind die resultierenden Bilddateien gegen Zugriff von Unbefugten zu schützen.

- 3.3 Bei den zur Verarbeitung von Kundendaten eingesetzten informationsverarbeitenden Systemen von Cloud Klabaüter sind Bildschirme oder andere Ausgabegeräte so anzuordnen, dass unbeteiligte Hilfspersonen und sonstige Dritte keinen Einblick in Kundendaten nehmen können.
- 3.4 Soweit die Verarbeitung von Kundendaten in Form einer nicht automatisierten Datei (z.B. in einer strukturierten Akte oder Ablage) erfolgt, sind die Maßgaben dieser Ziff. 3 sinngemäß anzuwenden.

4. TRENNUNGSKONTROLLE

Cloud Klabaüter ist verpflichtet, Kundendaten so zu verarbeiten, dass eine Trennung der Kundendaten von Daten anderer Kunden oder Eigendaten von Cloud Klabaüter gewährleistet ist. Insbesondere ist sicherzustellen, dass Kundendaten jederzeit identifiziert und auch vollständig gelöscht werden können.

5. PSEUDONYMISIERUNG

- 5.1 Cloud Klabaüter ist verpflichtet, personenbezogene Daten vornehmlich pseudonymisiert zu verarbeiten, sofern die Leistungserbringung dadurch weiterhin möglich bleibt und nicht beeinträchtigt wird. Dieser Aufwand muss in einem angemessenen Verhältnis zum angestrebten Schutzziel stehen.
- 5.2 Pseudonyme sind derart zu erzeugen, dass Kundendaten durch eindeutige künstliche Indizes, Scrambles oder zufällige Zeichenketten ersetzt werden.
- 5.3 Die Informationen zur Auflösung von Pseudonymen sind zu verschlüsseln und der Zugriff nur Berechtigten von Cloud Klabaüter zu gewähren.

II. INTEGRITÄT

1. WEITERGABEKONTROLLE

- 1.1 Cloud Klabaüter hat sicherzustellen, dass Kundendaten nicht unbefugt kopiert (insbesondere auf externen Datenträgern gespeichert), weitergegeben und/oder gelöscht werden können.
- 1.2 Sofern Cloud Klabaüter informationsverarbeitende Systeme mit nicht-flüchtigem Speicher (bspw. Netzwerkdrucker oder Scanner) einsetzt, ist durch Cloud Klabaüter sicherzustellen, dass durch diese Systeme keine Kundendaten über den unmittelbar zur Vertragsdurchführung erforderlichen Umfang hinaus gespeichert werden. Cloud Klabaüter hat durch technische Maßnahmen sicherzustellen, dass Dritte nicht auf Kundendaten zugreifen können.

2. EINGABEKONTROLLE

Sofern Cloud Klabaüter Kundendaten verarbeitet, so hat er bis zur Löschung der Kundendaten durch Protokollierung oder organisatorische Maßnahmen sicherzustellen, dass auf Verlangen des Kunden jederzeit, auch nachträglich, zuverlässig festgestellt werden kann, wann und von wem welche Kundendaten verarbeitet wurden (mindestens durch eine Protokollierung der Benutzerkennung der Daten verarbeitenden Person, des geänderten Datums und des Zeitpunktes der Änderung).

3. LÖSCHEN

- 3.1 Cloud Klabaüter hat wiederbeschreibbare Datenträger zu löschen, indem Cloud Klabaüter diese vollständig mit einem Datenstrom aus Zufallswerten (z.B. PRNG Stream) überschreibt.
- 3.2 Cloud Klabaüter hat Papierdokumente (einschließlich sämtlicher Fehldrucke) mindestens nach Sicherheitsstufe P-3 entsprechend der ISO/IEC 21964-2 zu vernichten. Optische Datenträger (z.B. CDs und DVDs) sind von Cloud Klabaüter mindestens nach Sicherheitsstufe O-

3 entsprechend der ISO/IEC 21964-2 zu vernichten.

- 3.3 In sonstigen Geräten integrierte Datenträger müssen von Cloud Klabaüter über die integrierten Funktionen sicher gelöscht werden. Ist das nicht möglich, müssen die Massenspeicher von Cloud Klabaüter ausgebaut und entweder wie herkömmliche elektronische Datenträger von einem separatem IT-System aus sicher gelöscht werden oder mindestens nach Sicherheitsstufe E-3 bzw. H-3 entsprechend der ISO/IEC 21964-2 vernichtet werden.

III. VERFÜGBARKEIT UND BELASTBARKEIT

1. VERFÜGBARKEITSKONTROLLE

- 1.1 Cloud Klabaüter hat Kundendaten durch technische und organisatorische Maßnahmen vor Verlust durch zufällige, fahrlässige oder vorsätzliche Löschung oder Veränderung zu schützen.
- 1.2 Sicherungskopien von bei Cloud Klabaüter auf informationsverarbeitenden Systemen gespeicherten Kundendaten sind nach denselben Maßgaben wie Originaldaten zu behandeln, insbesondere sind sie gegen unbefugten Zugriff zu sichern.

2. WIDERSTANDSFÄHIGKEIT

- 2.1 Auf den von Cloud Klabaüter verwendeten Clients sind, soweit technisch möglich, gegen Manipulation gesicherte Schutzsoftware/Virens Scanner mit regelmäßigen Updates, sowie eine Firewall zu betreiben.
- 2.2 Sämtliche von Cloud Klabaüter verwendete Software ist aktualisiert zu halten und sicherheitsrelevante Aktualisierungen (insbesondere Updates, Patches und/oder Fixes) sind einzuspielen, nachdem diese vom Hersteller der Software allgemein verfügbar gemacht wurden.
- 2.3 Von Dritten stammende Dateien, insbesondere mit ausführbaren Inhalten, dürfen nur nach vorheriger manueller und/oder automatischer

Prüfung ihres Inhalts auf schädliche Inhalte auf die informationsverarbeitenden Systeme von Cloud Klabaüter übertragen werden.

3. VERSCHLÜSSELUNG

Besteht eine vertraglich vereinbarte Pflicht zur Verschlüsselung von Kundendaten, wendet Cloud Klabaüter, vorbehaltlich der vorherigen anderweitigen Absprache mit dem Kunden, ein Verfahren an, welches in der Technischen Richtlinie BSI TR-02102 des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) in der jeweils aktuell gültigen Fassung empfohlen wird, und hält dabei zumindest folgende Standards ein:

- ▶ Für symmetrische Blockchiffren AES mit einer Schlüssellänge von mindestens 128 Bit;
- ▶ für asymmetrische Chiffren das Verfahren RSA mit einer Schlüssellänge von mindestens 2048 Bit; und
- ▶ für Hash-Verfahren SHA-256 oder höher.

IV. VERFAHREN ZUR REGELMÄßIGEN ÜBERPRÜFUNG, BEWERTUNG UND EVALUIERUNG

1. AUFTRAGSKONTROLLE

- 1.1 Die von Cloud Klabaüter zur Durchführung beschäftigten Personen werden vor dem Einsatz über die allgemeinen Grundsätze der Verarbeitung von Kundendaten sowie über die spezifischen Anforderungen des Datenschutzes und der Datensicherheit der Verarbeitung von Kundendaten, geschult.
- 1.2 Die bei Cloud Klabaüter beschäftigten Personen werden auf die Vertraulichkeit und den Schutz personenbezogener Daten schriftlich verpflichtet.
- 1.3 Die Durchführung von Schulungen und die Einhaltung der Verpflichtungen werden von Cloud Klabaüter dokumentiert vorgehalten.
- 1.4 Cloud Klabaüter stellt sicher, dass die vertraglich vereinbarten Regelungen zur Verarbeitung

von Kundendaten eingehalten und umgesetzt werden.

2. DATENSCHUTZ-MANAGEMENT

Cloud Klabaüter hat entsprechende Regelungen und Maßnahmen in allen informationsverarbeitenden Systemen und Prozessen gesetzeskonform umzusetzen. Hierzu gehört im Rahmen des zu implementierenden Managementsystems bei Cloud Klabaüter insbesondere

- ▶ die regelmäßige Datenschutzschulung der beschäftigten Personen samt der Verpflichtung auf das Datengeheimnis;
- ▶ die Kontrolle der informationsverarbeitenden Systeme, Prozesse und eingesetzten Dienstleister;
- ▶ die Etablierung einer angemessenen Datenschutzorganisation; und
- ▶ der Datenschutz durch Technikgestaltung und datenschutzfreundliche Voreinstellungen.

3. VORFALLS-MANAGEMENT

3.1 Cloud Klabaüter unterhält einen entsprechenden Meldeprozess für alle im Rahmen der Verarbeitung von Kunden-Daten eingesetzten informationsverarbeitenden Systeme und Prozesse zur Meldung von Sicherheitsvorfällen und unterrichtet alle zur Auftragserfüllung eingesetzten Personen über diesen Prozess.

3.2 Cloud Klabaüter unterrichtet den Kunden unverzüglich über identifizierte Sicherheitsvorfälle.

3.3 Cloud Klabaüter dokumentiert alle Sicherheitsvorfälle und die nachgelagert veranlassten Maßnahmen für die Dauer der Leistungserbringung.

Anlage 2 (Funktionsumfang von CK-Anwendungen)

1. FLUKS TOOLBOX

- (a) Das Verarbeiten von Texten mithilfe von regulären Ausdrücken.
- (b) Die Konfiguration von Verzögerungen innerhalb von Arbeitsabläufen mittels der Angabe eines Zeitraums oder Zeitpunktes.
- (c) Das Initialisieren von wiederkehrenden Auslösern innerhalb eines Arbeitsablaufs.

2. FLUKS BINARYSTORE

- (a) Das Zwischenspeichern von im Arbeitsablauf benötigten Dateien.
- (b) Das Abrufen und Bereitstellen von im Arbeitsablauf benötigten Dateien.

3. FLUKS DOCUMENTS

- (a) Das Erstellen von PDF- oder Word-Dokumenten aufgrund eines Templates.
- (b) Das Umwandeln von Word-Dokumenten zu PDF-Dokumenten.

4. FLUKS E-MAILS

- (a) Die Anbindung eines IMAP/SMTP-Postfachs an die Arbeitsabläufe, um E-Mails zu empfangen, zu versenden oder weitere auf E-Mails bezogene Aktionen durchzuführen (z.B. das Löschen).
- (b) Die Überprüfung von neuen E-Mails erfolgt in einem Zeitintervall von mindestens fünf (5) Minuten.

5. FLUKS FORMS

- (a) Das Erstellen von allgemeinen oder individuellen Formularen.
- (b) Das Bereitstellen von Formularen an vom Kunden ausgewählte Empfänger (z.B. Mieter, Dienstleister etc.).
- (c) Die Verarbeitung der angegebenen Informationen innerhalb eines Formulars.