



Rahmenbedingungen für Celonis Services

1. Definitionen

Die im Einzelvertrag verwendeten Definition sind in Annex A beschrieben.

2. Gegenstand der Bedingungen

- 2.1 Die Celonis SE stellt dem Anwender den Zugriff auf und die Nutzung der Funktionalitäten der Services zu den Vereinbarungen im Einzelvertrag zur Verfügung; die Services können hierbei Cloud Services, Online Training Cloud Services und Sonstige Leistungen umfassen.
- 2.2 Die zusätzlichen Bedingungen in Annex B finden auf die Erbringung von Sonstigen Leistungen Anwendung.
- 2.3 Ein Einzelvertrag gilt an dem Tag als vom Anwender angenommen, an dem dieser den jeweiligen von der Celonis SE angebotenen Einzelvertrag schriftlich oder elektronisch unterschreibt und der Celonis SE übermittelt, oder seine Einwilligung anderweitig durch das Klicken eines „Ich akzeptiere“ Feldes oder einer ähnlichen elektronischen Annahmemethode erklärt.

3. Bereitstellung des Cloud Service

- 3.1 Nach Gegenzeichnung des Angebotes für Cloud Services durch den Anwender wird die Celonis SE dem Anwender per E-Mail die Informationen bereitstellen, die dieser zum Zugriff auf den Cloud Service und zu dessen Nutzung benötigt. Die Celonis SE kann dem Anwender stattdessen auch mittels eines anderen Formats oder einer anderen Bereitstellungsmethode den Zugriff auf die Cloud Services ermöglichen, soweit dies nicht den Zugriff auf und die Nutzung der Cloud Services unangemessen beeinträchtigt.
- 3.2 Der Cloud Service gilt als am Datum der Annahme des Angebotes gemäß Ziffer 3.1 durch den Anwender und mit Erfüllung der Pflichten gemäß Ziffer 3.1 als erstmalig bereitgestellt.
- 3.3 Wenn der Anwender Online Training Cloud Services oder Cloud Services des Typs „Digital Consulting Blocks“ durch einen Online Unterschriftsprozess, d.h. direkt über die Celonis SE Website und ohne einen zusätzlichen Einzelvertrag bestellt, gilt die durch den jeweiligen Online Bestellprozess aufgegebene Bestellung als „Einzelvertrag“, wobei jedoch eine automatische Verlängerung gemäß Ziffer 10.1 nicht stattfindet.

4. Wartungs- und Supportleistungen

Die Wartungs- und Supportleistungen sind Teil der Cloud Services und umfassen abschließend die im Support Services Description beschriebenen Leistungen. Die Support Services Description ist integraler Teil dieser Bedingungen. Die Wartungs- und Supportleistungen für die Online Training Cloud Services sind in der jeweils hierfür geltenden Produktbeschreibung beschrieben.

5. Zugang zum Cloud Service

- 5.1 Der Celonis SE stehen im Verhältnis zum Anwender alle Rechte (insbesondere Schutzrechte) an den Services zu. Dem Anwender wird ein nicht-exklusives, nicht-übertragbares Recht gewährt, auf den Cloud Service zuzugreifen und diesen für eigene, interne Zwecke (was insbesondere eine Auswertung von Daten Dritter ausschließt) und für die eigenen, internen Zwecke seiner Verbundenen Unternehmen im in dieser Ziffer 5 sowie den Bedingungen des Einzelvertrages definierten Umfang und für die Dauer der Vertragslaufzeit zu verwenden.

Die Celonis SE stellt dem Anwender die On-Premise Komponenten zum Download für den jeweiligen Cloud Service zur Verfügung. Die On-Premise Komponenten dürfen nur gemeinsam mit dem Cloud Service und auf die Vertragslaufzeit beschränkt genutzt werden. Der Anwender wird die On-Premise Komponenten nicht modifizieren; er wird jeweils nur die dann jeweils aktuelle Version der On-Premise Komponenten nutzen. Der Anwender steht für Handlungen und Unterlassungen seiner Nutzer und Verbundenen Unternehmen wie für eigene Handlungen und Unterlassungen ein und verpflichtet sie zur vertragsgemäßen Nutzung des Cloud Service.

- 5.2 Das Recht zur Nutzung des Cloud Service besteht nur beschränkt auf die jeweils einzelvertraglich vereinbarte Metrik. Definitionen der Metrik sind erläutert in der Übersicht der Metriken, die Bestandteil des Einzelvertrages ist.
- 5.3 Dem Anwender ist es (vorbehaltlich der Regelungen zu Verbundenen Unternehmen) untersagt, den Cloud Service sowie die Cloud-Materialien unter zu lizenzieren, zu verkaufen, zu verleasen, zu vermieten oder anderweitig Dritten zur

Verfügung zu stellen. Der Anwender unterhält angemessene Sicherheitsstandards für die Nutzung des Cloud Service durch die Nutzer. Der Anwender (i) ist allein verantwortlich für die Bereitstellung von Schnittstellen zu seinen Anwenderdaten und für das Einspielen der Anwenderdaten in den Cloud Service, (ii) ist allein verantwortlich für die Bereitstellung und Aufrechterhaltung seiner Netzwerkverbindungen und Telekommunikationsanbindungen sowie sämtliche Probleme und Verzögerungen, die sich hieraus ergeben, und (iii) wird angemessene Sicherheitsstandards für den Zugriff der Nutzer auf die Cloud Services und deren Nutzung einführen sowie dafür Sorge tragen, dass ein unberechtigter Zugriff auf oder eine unberechtigte Nutzung der Cloud Services verhindert wird. Im Falle eines solchen Zugriffs oder Nutzung wird er die Celonis SE unverzüglich in Kenntnis setzen.

- 5.4 Der Anwender stellt sicher, dass er und seine Nutzer im Rahmen der Nutzung der Cloud Services keine Malware in die Cloud Services einführen, speichern, verteilen oder hieraus übermitteln. Er trägt weiterhin dafür Sorge, dass keine Inhalte, die (i) Unangemessene Inhalte sind oder (ii) rechtsverletzend, sonst unrechtmäßig sind oder unrechtmäßige oder rechtsverletzende Aktivitäten ermöglichen, im Rahmen seiner Nutzung der Cloud Services eingeführt, gespeichert, verteilt oder übermittelt werden. Im Fall einer Verletzung dieser Vorgaben ist die Celonis SE berechtigt, (i) den Zugriff des Anwenders auf die entsprechenden Inhalte zu sperren und/oder (ii) solche Inhalte, bei denen die Celonis SE nach eigener Einschätzung annimmt, dass es sich um Unangemessene Inhalte handelt, zu entfernen und zu löschen. Das Recht zur Kündigung des Einzelvertrags aus wichtigem Grund gemäß Ziffer 9 bleibt unberührt.

Der Anwender stellt die Celonis SE von sämtlichen Schäden, Kosten und sonstigen Aufwendungen frei, die sich aus der Verletzung dieser Ziffer 5.3 durch den Anwender ergibt, es sei denn, er hat diese Verletzung nicht zu vertreten.

- 5.5 Dem Anwender ist bei der Nutzung des Cloud Service untersagt: (a) die als Teil des Cloud Service bereitgestellten Materialien (soweit dies nicht nach zwingendem Recht erlaubt ist) ganz oder teilweise zu kopieren, zu übersetzen, oder anderweitig zu modifizieren oder abgeleitete Werke hiervon zu erstellen, wobei die Materialien jedoch zur internen Nutzung im erforderlichen Umfang kopiert werden dürfen; (b) eine Nutzung des Cloud Service in einer Weise, die gegen anwendbares Recht verstößt, insbesondere Übermittlung von Informationen und Daten, die rechtswidrig sind oder Schutzrechte Dritter verletzen; (c) den Betrieb oder die Sicherheit des Cloud Service zu gefährden oder zu umgehen; sowie (d) auf die Cloud Services zuzugreifen, um ein(e) hiermit im Wettbewerb stehende(s) Produkt oder Dienstleistung zu erschaffen.
- 5.6 Die Celonis SE kann den Zugang des Anwenders zum Cloud Service vorübergehend zur Schadensabwehr aussetzen, wenn und soweit eine hinreichende Wahrscheinlichkeit dafür besteht, dass sich die weitere Nutzung des Cloud Service nachteilig auf den Cloud Service, auf andere Celonis SE-Anwender oder Rechte Dritter in einer Weise auswirken könnte, so dass unmittelbares Handeln zur Schadensabwehr erforderlich ist. Die Celonis SE benachrichtigt den Anwender unverzüglich über die Aussetzung. Soweit die Umstände dies gestatten, wird der Anwender vorab schriftlich oder durch E-Mail informiert. Die Celonis SE schränkt die Aussetzung hinsichtlich Zeitraums und Umfang so ein, wie es nach den Umständen des Einzelfalls vertretbar ist.
- 5.7 Der Celonis SE wird das Recht eingeräumt, in den Cloud Service technische Vorkehrungen zu integrieren, die es der Celonis SE ermöglichen, die Einhaltung der vereinbarten Nutzungsbeschränkungen durch den Anwender zu überwachen. Hierbei sind für die Celonis SE keinerlei Anwenderdaten sichtbar.
- 5.8 Die Celonis SE ist weiterhin berechtigt, nach schriftlicher Voranmeldung mit einer Frist von sieben (7) Tagen, beim Anwender auf eigene Kosten die korrekte Nutzung des Cloud Service nach den Beschränkungen des Einzelvertrages zu prüfen. Die Celonis SE kann für die Durchführung des Audits auch einen qualifizierten, zur Vertraulichkeit verpflichteten, Dritten beauftragen. Der Anwender wird vollständige und korrekte Unterlagen aufbewahren, die eine richtige Beurteilung der Einhaltung des Einzelvertrages ermöglichen. Der Anwender wird für die Durchführung eines solchen Audits die notwendigen Zugänge, Dokumente, Informationen, Mitarbeiter und weitere sachdienliche Informationen kostenfrei und zeitnah zur Verfügung stellen.
- 5.9 Wenn die Celonis SE den Anwender darüber benachrichtigt, dass er den Cloud Service außerhalb des vereinbarten Nutzungsumfanges eingesetzt hat, kann die Celonis SE gemeinsam mit dem Anwender auf die Reduzierung der Nutzung auf den vereinbarten Umfang hinwirken. Wenn der Anwender nicht dazu bereit oder in der Lage ist, die vereinbarten Beschränkungen einzuhalten, wird er für die entsprechenden Fehlmengen auf Basis der jeweils aktuellen Celonis SE Preisliste unverzüglich eine Bestellung aufgeben. Diese Zahlung erfolgt unbeschadet sonstiger im Übrigen der Celonis SE auf Basis dieser Bedingungen oder Gesetzes zustehender Ansprüche.

6. Gebühren und Zahlungsbedingungen

- 6.1 Die Subskriptionsgebühr wird jährlich im Voraus abgerechnet. Soweit nicht anderweitig im Einzelvertrag vereinbart, werden die Zahlungen innerhalb von 30 (dreißig) Tagen nach Rechnungsdatum ohne Abzug fällig. Gegen Forderungen der Celonis SE kann nur mit solchen Forderungen aufgerechnet werden, die rechtskräftig festgestellt oder nicht bestritten sind.
- 6.2 Mit Fälligkeit kann die Celonis SE Verzugszinsen in Höhe des jeweils gültigen gesetzlichen Verzugszinssatzes verlangen. Die Celonis SE kann (i) den Zugriff auf Cloud Services, soweit der Anwender im Zahlungsverzug ist, nach fruchtlosem Ablauf einer angemessenen Nachfrist ganz oder teilweise vorübergehend bis zur erfolgten Zahlung sperren und/oder (ii) die weitere Erbringung von Sonstigen Leistungen einstellen, bis die Zahlungen vollständig erbracht wurden.
- 6.3 Die Gebühren enthalten keine Steuern und Abgaben. Soweit die Celonis SE im Hinblick auf die Leistungserbringung unter einem Einzelvertrag etwaige Steuern zu entrichten hat, werden diese dem Anwender in jeweils geltender Höhe zusätzlich in Rechnung gestellt. Wenn ein Einbehalt oder Abzug gesetzlich vorgeschrieben ist, wird der Anwender den entsprechenden Betrag entrichten und sicherstellen, dass der Nettobetrag, der an die Celonis SE entrichtet wird, dem vollen Betrag entspricht, den die Celonis SE erhalten hätte, wenn der Einbehalt oder Abzug nicht erforderlich gewesen wäre. Diese Regelung gilt nicht für bei Celonis SE entstehende Steuerpflichten in Bezug auf ihren eigenen Ertrag.
- 6.4 Die Celonis SE ist dazu berechtigt, die Subskriptionsgebühren gemäß einem Einzelvertrag mit Wirkung zum Beginn des nächsten Verlängerungszeitraums anzupassen. Falls die Celonis SE die Subskriptionsgebühren erhöht, darf die Erhöhung höchstens 7 (sieben) % betragen.

7. Service Level Agreement

- 7.1 Die Celonis SE Celonis unternimmt alle wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, die im Service Level Agreement vereinbarte Cloud Service Uptime während der Vertragslaufzeit einzuhalten.
- 7.2 Falls die monatlich gemessene Cloud Service Uptime
 - a in vier (4) aufeinanderfolgenden Kalendermonaten; oder
 - b in fünf (5) oder mehr Kalendermonaten innerhalb eines zusammenhängenden Zeitraums von zwölf Monaten weniger als 95 % erreicht, kann der Anwender den betroffenen Cloud Service mit einer Frist von dreißig Tagen nach dem Auftreten der Nichteinhaltung schriftlich per Mitteilung an die Celonis SE kündigen. Die Kündigung wird zum Ende des Kalendermonats wirksam, in dem Celonis SE die Kündigung erhalten hat.
- 7.3 Vorbehaltlich eventueller Schadensersatzansprüche gemäß Ziffer 13 sind im Falle der Verletzung des Service Level Agreements neben dem Recht zur Kündigung weitergehende Ansprüche des Anwenders ausgeschlossen.

8. Datenschutz und Verantwortlichkeiten der Parteien für Daten

- 8.1 Die Celonis SE betreibt im Verhältnis zum Anwender Auftragsverarbeitung gemäß den Regelungen des **Annex C**.
- 8.2 Der Anwender ist im Verhältnis zur Celonis SE Eigentümer und verantwortliche Stelle in Bezug auf sämtliche Anwenderdaten und trägt insbesondere die alleinige Verantwortung für (i) die Rechtmäßigkeit der Anwenderdaten; (ii) die Richtigkeit und Vollständigkeit der Anwenderdaten; (iii) die Einholung und das Vorliegen aller für die Nutzung der Anwenderdaten im Rahmen der Services erforderlichen Genehmigungen und Lizenzen; und (iv) die Eingabe der Anwenderdaten in die Cloud Services. Die Celonis SE ist für die Verletzung von Schutzrechten oder sonstigen Rechten Dritter oder die Verletzung von Gesetzen in Bezug auf die Anwenderdaten und deren Mitteilung nicht verantwortlich. Insbesondere erhebt, aktualisiert und bearbeitet der Anwender alle in den Anwenderdaten enthaltenen personenbezogenen Daten in Übereinstimmung mit dem jeweils anwendbaren Datenschutzrecht.
- 8.3 Die Celonis SE wird ihre internen Vorgaben bei der Archivierung der Anwenderdaten beachten und diese dem Anwender auf dessen Anforderung bereitstellen. Die Celonis SE ist dazu berechtigt, diese internen Vorgaben unter Berücksichtigung der angemessenen Interessen des Anwenders jeweils zu aktualisieren.
- 8.4 Im Rahmen von Ziffer 14 gewährt der Anwender der Celonis SE (sowie deren Verbundenen Unternehmen und Unterauftragnehmern) das nicht-ausschließliche, weltweite, übertragbare Recht, die Anwenderdaten soweit erforderlich (i) zum Zweck der Erbringung des Cloud Service (einschließlich insbesondere der Erstellung von Backup-Kopien und der Durchführung von Penetrationstests sowie im Rahmen der Beschränkungen von Ziffer 9 zu Zwecken des Benchmarkings und der Weiterentwicklung der Cloud Services) sowie (ii) zur Überprüfung der Einhaltung der Regelungen vom Ziffer 5 durch den Anwender zu speichern, zu übermitteln, darzustellen, zu replizieren, hierauf zuzugreifen und anderweitig zu nutzen.
- 8.5 Während der Laufzeit des Cloud Service hat der Anwender jederzeit die Möglichkeit, auf die Anwenderdaten zuzugreifen, diese zu entnehmen und in einem Standardformat zu exportieren. Abruf und Export können technischen Beschränkungen und

Voraussetzungen unterliegen (wie z. B. in den begleitenden Materialien beschrieben). In diesem Fall werden sich die Celonis SE und Anwender auf eine angemessene Methode zur Ermöglichung des Zugriffs des Anwenders auf die Anwenderdaten verständigen. Vor Vertragsende kann der Anwender die jeweils verfügbaren Self-Service-Extraktions-Tools von Celonis SE verwenden, um einen abschließenden Export der Anwenderdaten aus dem Cloud Service durchzuführen. Nach Vertragsende löscht oder überschreibt die Celonis SE die auf dem Cloud Service verbliebenen Anwenderdaten, es sei denn, deren Aufbewahrung ist nach zwingendem Recht erforderlich. Die aufbewahrten Daten unterliegen den vereinbarten Vertraulichkeitsregeln.

9. Nutzung von Daten

Die Celonis SE, ihre Verbundenen Unternehmen, Unterauftragnehmer und Dienstleister sind dazu berechtigt, Daten, die aus der Nutzung des Cloud Service durch den Anwender generiert werden, für Zwecke der Entwicklung, des Benchmarking, Marketing und für andere Geschäftszwecke sowie zur Erstellung von Analysen zu nutzen. Alle solche Daten werden nur in aggregierter und anonymisierter Form erhoben und werden keine Assoziierung mit dem Anwender, einzelnen Usern oder sonstigen Dritten zulassen.

10. Laufzeit und Kündigung der Cloud Services

10.1 Die Laufzeit eines Einzelvertrages beginnt am im Einzelvertrag jeweils festgelegten Tag, spätestens jedoch mit der erstmaligen Bereitstellung des Cloud Service (s. Ziffer 3.2 dieser Bedingungen). Einzelverträge laufen jeweils für die Initiale Laufzeit und verlängern sich danach jeweils um weitere Laufzeiten von jeweils 12 Monaten (jeweils eine „Verlängerungslaufzeit“, die Initiale Laufzeit sowie die Verlängerungslaufzeiten zusammen „Vertragslaufzeit“), wenn nicht eine Partei den jeweiligen Einzelvertrag unter Einhaltung einer Frist von 30 (dreißig) Tagen zum Ende der jeweiligen Laufzeit schriftlich kündigt. Vorbehaltlich abweichender Regelungen im Einzelvertrag beträgt die Initiale Laufzeit 36 Monate. Vorbehaltlich der vorstehenden Regelungen und soweit dies nicht abweichend schriftlich im Einzelvertrag vereinbart ist, kann ein Einzelvertrag nur gemäß Ziffer 7.2 oder außerordentlich gemäß den nachfolgenden Regelungen dieser Ziffer gekündigt werden.

10.2 Unbeschadet sonstiger Ansprüche ist jede Partei dazu berechtigt, in folgenden Fällen einen Einzelvertrag außerordentlich schriftlich mit sofortiger Wirkung zu kündigen:

- a Die andere Partei begeht eine wesentliche Vertragsverletzung und ist im Falle einer abhilfefähigen Verletzung trotz schriftlicher Abmahnung nicht dazu bereit oder in der Lage, die Verletzung binnen 30 (dreißig) Tagen nach Erhalt der Abmahnung zu beseitigen; oder
- b Über das Vermögen der anderen Partei wird das Insolvenzverfahren (oder ein nach lokalem Recht entsprechendes Verfahren) eröffnet oder die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens mangels Masse abgelehnt.

Zur Klarstellung halten die Parteien fest, dass ein Kündigungsrecht wegen fehlender Einhaltung der Cloud Service Uptime nur unter den Voraussetzungen von Ziffer 7.2 besteht.

10.3 Die Beendigung eines Einzelvertrages ist für den Fortbestand weiterer Einzelverträge unbeachtlich.

10.4 Bei jeder Beendigung eines Einzelvertrages wird der Anwender jede Nutzung des Cloud Service und aller Kopien hiervon unterlassen und wird nach eigener Wahl sämtliche entsprechenden Gegenstände (i) löschen bzw. vernichten und auf Verlangen der Celonis SE über die Löschung/Vernichtung eine Erklärung abgeben oder (ii) an Celonis SE zurückgeben.

11. Sachmängel

11.1 Die Beschaffenheit und Funktionalität der von Celonis SE geschuldeten Leistungen sind abschließend im Einzelvertrag und den dort in Bezug genommenen Dokumenten vereinbart. Wartungs- und Supportleistungen erbringt die Celonis SE mit der verkehrüblichen Sorgfalt und nach den anerkannten Regeln der Technik. Zusätzliche Leistungen oder Leistungsmerkmale schuldet Celonis SE nicht. Die Celonis SE leistet insbesondere keine Gewähr für Probleme, die durch eine falsche Anwendung verursacht wurden oder dafür, dass die vom Anwender angestrebten Ziele mit dem Cloud Service erreicht werden oder dass der Cloud Service zur Erfüllung individueller Vorgaben des Anwenders entwickelt wurde. Die Celonis SE leistet auch keine Gewähr für solche Viren, Datenverluste oder unbefugte Zugriffe, die durch eine angemessene, dem Stand der Technik entsprechende Sicherheit im Rahmen der dann jeweils aktuellen Sicherheitsstruktur der Cloud Services (entsprechend der begleitenden Materialien) nicht hätten verhindert werden können.

11.2 Die Celonis SE gewährleistet, dass der Cloud Service während der Vertragslaufzeit die im Einzelvertrag und in der anwendbaren Produktbeschreibung vereinbarten Spezifikationen erfüllt. Die Celonis SE beseitigt Sachmängel des Cloud Services nach Maßgabe von Ziffer 11.3.

11.3 Die Celonis SE behebt während der Vertragslaufzeit in angemessener Frist kostenlos Mängel, die der Anwender schriftlich in nachvollziehbarer Form mitteilt. Die Celonis SE kann nach eigener Wahl der Verpflichtung zur Mängelbeseitigung insbesondere dadurch nachkommen, dass sie auf eigene Kosten einen neuen, mangelfreien Stand des Cloud Service zur Verfügung stellt (insbesondere durch Aufspielen eines Patches).

Ist der Celonis SE der Austausch oder die Reparatur des Cloud Service oder von Teilen hiervon nicht zumutbar oder schlägt die Mängelbeseitigung fehl, ist der Anwender berechtigt, bei nicht nur unerheblichen Mängeln entweder die Minderung der Subskriptionsgebühr zu verlangen oder den Einzelvertrag zu kündigen. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet die Celonis SE im Rahmen der in Ziffer 13 festgelegten Grenzen.

11.4 Macht der Anwender Sachmängelansprüche geltend, hat dies keinen Einfluss auf weitere zwischen ihm und der Celonis SE geschlossene Verträge.

11.5 Soweit nach geltendem Recht zulässig, sind die in dieser Ziffer vorgesehenen Gewährleistungsrechte abschließend.

11.6 Die Parteien sind sich darin einig, dass die Bestellung der Cloud Services durch den Anwender nicht von zukünftigen Funktionalitäten oder Eigenschaften der Cloud Services, mündlich oder schriftlich gemachten öffentlichen Ankündigungen oder sonstigen Erklärungen der Celonis SE in Bezug auf zukünftige Funktionalitäten oder Eigenschaften der Cloud Services abhängig ist.

12. Rechtsmängel

12.1 Die Celonis SE leistet während der Vertragslaufzeit gemäß den nachstehenden Regelungen Gewähr dafür, dass der Ausübung der an den Anwender eingeräumten Nutzungsbefugnisse gemäß Ziffer 5 keine Rechte Dritter entgegenstehen.

12.2 Macht ein Dritter gegenüber dem Anwender Ansprüche wegen der Verletzung von Schutzrechten durch den Service geltend („Schutzrechtsanspruch“) und wird hierdurch die vertragsgemäße Nutzung des Celonis Service während der Vertragslaufzeit beeinträchtigt oder untersagt, haftet die Celonis SE vorbehaltlich der Regelungen in Ziffern 12.3 ff. wie folgt. Die Celonis SE wird nach eigener Wahl und auf eigene Kosten:

- a Den Service so ändern oder ersetzen, dass er das Schutzrecht nicht verletzt, aber im Wesentlichen doch den vereinbarten Funktions- und Leistungsmerkmalen in für den Anwender in zumutbarer Weise entspricht; oder
- b den Anwender von Lizenzgebühren für die Nutzung des Service gegenüber dem Schutzrechtsinhaber oder Dritten freistellen.

Gelingt dies der Celonis SE zu angemessenen Bedingungen nicht, wird die Celonis SE den Einzelvertrag kündigen und dem Anwender die von ihm ggf. vorausbezahlte Vergütung für die nach dem Kündigungsdatum verbleibende Vertragslaufzeit erstatten. Der Anwender ist nach Wahl der Celonis SE verpflichtet, die begleitenden Materialien und alle Kopien entweder zu löschen oder an die Celonis SE zurückzugeben. Für Schadenersatzansprüche und den Ersatz vergeblicher Aufwendungen gilt Ziffer 13.

12.3 Voraussetzungen für die Haftung der Celonis SE nach Ziffer 12.2 sind, dass der Anwender:

- a die Celonis SE vom Schutzrechtsanspruch unverzüglich schriftlich verständigt;
- b die behauptete Schutzrechtsverletzung nicht anerkennt und auch nicht in Bezug hierauf einen Vergleich abschließt. Stellt der Anwender die Nutzung des Service aus Schadensminderungs- oder sonstigen wichtigen Gründen ein, wird er den Dritten darauf hinweisen, dass mit der Nutzungseinstellung ein Anerkenntnis des behaupteten Schutzrechtsanspruches nicht verbunden ist;
- c jegliche Auseinandersetzung, einschließlich etwaiger außergerichtlicher Regelungen, entweder der Celonis SE überlässt oder nur im Einvernehmen mit der Celonis SE führt. Die dem Anwender durch die Rechtsverteidigung entstandenen, notwendigen Gerichts- und Anwaltskosten gehen zu Lasten der Celonis SE; und
- d die Celonis SE bei der Abwehr oder dem Vergleich in Bezug auf den Schutzrechtsanspruch angemessen informiert hält und unterstützt.

12.4 Soweit der Anwender die Schutzrechtsverletzung selbst zu vertreten hat, sind Ansprüche gegen die Celonis SE ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere, wenn und soweit der Schutzrechtsanspruch verursacht wurde durch die Nutzung des Service außerhalb der Vorgaben des Cloud Service und dieser Bedingungen.

12.5 Weitergehende Ansprüche des Anwenders wegen einer Verletzung von Schutzrechten Dritter sind ausgeschlossen.

13. Haftung

13.1 Die Celonis SE haftet im Hinblick auf die Services für Schäden und den Ersatz vergeblicher Aufwendungen aus oder im Zusammenhang mit dem jeweiligen Einzelvertrag, gleich aus welchem Rechtsgrund, nur in folgenden Fällen:

- a Bei Vorsatz, grober Fahrlässigkeit und bei der fahrlässigen oder vorsätzlichen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sowie im Falle einer Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz haftet Celonis SE unbeschränkt; und
 - b In Fällen einfacher Fahrlässigkeit, die nicht unter die Regelungen in Ziffer 13.1 a fallen, haftet die Celonis SE nur bei der Verletzung sogenannter Kardinalspflichten (d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Anwender regelmäßig vertraut und vertrauen darf). In diesen Fällen ist die Haftung für jegliche Schäden, die im Rahmen eines Einzelvertrages entstehen, begrenzt (i) pro Schadensfall auf EUR 100.000 und (ii) für sämtliche Schäden, die innerhalb eines 12-Monatszeitraumes anfallen, insgesamt auf die innerhalb dieses 12-Monatszeitraumes zu zahlende Vergütung gemäß des Einzelvertrages, mindestens jedoch auf EUR 200.000.
- 13.2 Die verschuldensunabhängige Haftung des Vermieters für anfängliche Mängel gemäß § 536 Abs. 1 Var. 1 BGB ist ausgeschlossen.
- 13.3 Der Einwand des Mitverschuldens (z. B. Verletzung der Pflichten des Anwenders) bleibt offen.
- 13.4 Für alle Ansprüche gegen die Celonis SE auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen bei vertraglicher und außervertraglicher Haftung gilt eine Verjährungsfrist von einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem in § 199 Abs. 1 BGB bestimmten Zeitpunkt. Sie tritt spätestens mit Ablauf von fünf Jahren ab Entstehung des Anspruchs ein. Die Regelungen der Sätze 1 bis 3 dieser Ziffer 13.4 gelten nicht für die Haftung bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit oder bei Personenschäden oder nach dem Produkthaftungsgesetz.
- 13.5 Die Celonis SE haftet nicht in Fällen, in denen sie aufgrund von Force Majeure Ereignissen an der Erfüllung ihrer Verpflichtungen insgesamt oder teilweise gehindert wird.
- 13.6 Im Falle eines Verlustes oder der Beschädigung von Anwenderdaten beschränkt sich die Haftung der Celonis SE darauf, die verlorenen oder beschädigten Anwenderdaten auf Basis des letzten jeweils gemäß den internen Vorgaben von Celonis SE erstellten Daten-Backups wiederherzustellen.

14. Vertraulichkeit

- 14.1 Jede Partei behält sich sämtliche Rechte an ihren vertraulichen Informationen vor. Vorbehaltlich Ziffer 14.3 verpflichtet sich jede Partei, sämtliche vor Abschluss oder ihr im Zusammenhang mit einem Einzelvertrag mitgeteilten oder zugänglich werdenden Vertraulichen Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich zu behandeln und diese nur für die Durchführung des Einzelvertrages zu nutzen. Vertrauliche Informationen dürfen nur zur Erfüllung des Vertragszweckes vervielfältigt werden. Jegliche Vervielfältigung der Vertraulichen Information muss die entsprechenden Vertraulichkeitsvermerke des Originals tragen. In Bezug auf die Vertraulichen Informationen der anderen Partei verpflichtet sich jede Partei, (a) diese mit Angemessener Sorgfalt zu verwahren; und (b) diese nur solchen Stellvertretern offenzulegen, deren Kenntnis der Vertraulichen Informationen für die Durchführung des Einzelvertrages erforderlich ist und die mindestens in gleichem Umfang wie in diesen Bedingungen zur Vertraulichkeit verpflichtet sind. Jede Partei ist für die Einhaltung der Bestimmungen dieser Ziffer durch ihre Stellvertreter wie für eigenes Handeln verantwortlich.
- 14.2 Jede Partei verpflichtet sich, die andere Partei schriftlich von jedem tatsächlichen oder vermuteten Missbrauch, jeder widerrechtlichen Verwendung oder unbefugten Weitergabe von vertraulichen Informationen der mitteilenden Partei zu unterrichten, von denen die Empfängerpartei Kenntnis erlangt.
- 14.3 Die Regelungen in Ziffer 14.1 gelten nicht für Vertraulichen Information, von denen die Empfängerpartei nachweisen kann, dass sie (a) von der Empfängerpartei unabhängig und ohne Nutzung der Vertraulichen Informationen entwickelt wurden; (b) der Empfängerpartei uneingeschränkt von einer anderen (als der mitteilenden Partei) hierzu berechtigten Quelle bekannt werden; (c) ohne ein Verschulden der Empfängerpartei zum Zeitpunkt der Mitteilung bereits öffentlich bekannt waren oder öffentlich bekannt wurden; (d) der Empfängerpartei zum Zeitpunkt der Mitteilung bereits uneingeschränkt bekannt waren; (e) mit vorheriger schriftlicher Zustimmung der mitteilenden Partei offengelegt werden; oder (f) auf Grund einer gesetzlichen Vorschrift oder einer gerichtlichen, behördlichen oder aufsichtsbehördlichen Anordnung oder Vorgabe offengelegt werden müssen. In diesem Fall wird die Empfängerpartei, soweit dies gesetzlich zulässig ist, die mitteilende Partei umgehend von der entsprechenden gerichtlichen Anordnung oder Vorgabe in Kenntnis setzen, um es dieser zu ermöglichen, Rechtsschutz zu beantragen oder die Offenlegung auf sonstige Weise zu verhindern oder zu beschränken.
- 14.4 Die Regelungen dieser Ziffer gelten jeweils für 5 (fünf) Jahre nach Überlassung der jeweiligen Vertraulichen Information. Sie finden auch nach Beendigung des Einzelvertrages weiterhin Anwendung.

15. Feedback

- 15.1 Während der Vertragslaufzeit eines Einzelvertrages kann der Anwender der Celonis SE auf freiwilliger Basis gegebenenfalls Informationen in Bezug auf die Services, Produkte, Geschäfts- oder Technologiepläne, insbesondere Kommentare oder Vorschläge in Bezug auf die mögliche Erstellung, Änderung, Anpassung, Korrektur oder Verbesserung von Produkten und/oder Services oder z.B. dazu, ob die Celonis SE Entwicklungsrichtung die Bedürfnisse des Anwenders im Hinblick auf seine IT erfüllt, zur Verfügung stellen (insgesamt „Feedback“). Die Celonis SE, ihre Verbundenen Unternehmen sowie alle ihre Lizenznehmer und Kunden sind dazu berechtigt, solches Feedback auch ohne Namensnennung des Anwenders ohne jegliche inhaltliche Beschränkung und/oder Vergütung zu vervielfältigen, zu bearbeiten, wiederzugeben oder anderweitig zu nutzen.
- 15.2 Der Anwender erkennt an, dass die dem Anwender seitens der Celonis SE im Rahmen eines Einzelvertrages bereitgestellten Informationen in Bezug auf zukünftige Celonis' Software, Produkte und Services sowie Geschäfts- der Technologiepläne nur als Hinweise auf mögliche Strategien, Entwicklungen und Funktionalitäten zu verstehen sind und für die Celonis SE keine Verbindlichkeit in Bezug auf ihre zukünftige Geschäftsentwicklung und Produktstrategie und -entwicklung besitzen.

16. Allgemeines

- 16.1 Die Celonis SE ist dazu berechtigt, den jeweiligen Service ganz oder in Teilen durch einen hierfür geeigneten Subunternehmer erbringen zu lassen. Die Celonis SE haftet für von ihr eingesetzte Subunternehmer wie für eigenes Handeln.
- 16.2 Soweit nicht im Einzelvertrag oder diesen Bedingungen anderweitig geregelt, ist keine Partei berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus einem Einzelvertrag ohne vorherige schriftlichen Zustimmung abzutreten, weiter zu vergeben oder in sonstiger Weise zu übertragen. Die Celonis SE ist jedoch jederzeit berechtigt, ihre Rechte und Pflichten aus einem Einzelvertrag durch schriftliche Mitteilung an den Anwender an ein Verbundenes Unternehmen abzutreten. Der Anwendungsbereich des § 354 a HGB bleibt unberührt.
- 16.3 Für das Vertragsverhältnis ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss seiner Kollisionsnormen maßgebend. Ausschließlicher Gerichtsstand für Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit der Durchführung der Einzelverträge ist München. Die Regelungen des UN Kaufrechts (UN CISG) finden keine Anwendung.
- 16.4 Diese Bedingungen und die Einzelverträge können wirksam nur durch ein schriftliches, von ordnungsgemäß bevollmächtigten Vertretern beider Parteien unterzeichnetes Dokument geändert werden. Dies gilt auch für die Abkehr vom Schriftformerfordernis. Das Schriftformerfordernis gilt ebenfalls für sämtliche vertragsgestaltenden Erklärungen, insbesondere für Kündigungserklärungen, Mahnungen und Fristsetzungen.
- 16.5 Diese Bedingungen, zusammen mit dem jeweiligen Einzelvertrag, stellen die abschließende Vereinbarung zwischen den Parteien in Bezug auf ihren Vertragsgegenstand dar und ersetzen sämtliche vorherigen schriftlichen oder mündlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien in Bezug auf den Vertragsgegenstand. Im Fall von Widersprüchen zwischen diesen Bedingungen und einem Einzelvertrag gehen die Regelungen des Einzelvertrages vor. Vom Anwender übermittelte Bestellungen, Einkaufsbedingungen und sonstige Bedingungen entfalten keine Rechtswirkung.
- 16.6 Sollte eine oder mehrere der vorstehenden Bedingungen unwirksam sein, bleiben die übrigen Bedingungen hiervon unberührt. Die Celonis SE und der Anwender sind in einem solchen Fall verpflichtet, eine unwirksame Bedingung durch eine wirksame zu ersetzen, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen am nächsten kommt.
- 16.7 Die Services unterliegen den Ausfuhrkontrollgesetzen verschiedener Länder, insbesondere den Gesetzen der Vereinigten Staaten von Amerika und der Bundesrepublik Deutschland. Der Anwender wird die Services nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der Celonis SE an eine Regierungsbehörde zur Prüfung einer eventuellen Nutzungsrechtseinräumung oder zu anderweitiger behördlicher Genehmigung zu übergeben und sie nicht in Länder oder an natürliche oder juristische Personen zu exportieren, für die gemäß den entsprechenden Ausfuhrgesetzen Exportverbote gelten. Ferner ist der Anwender für die Einhaltung aller geltenden rechtlichen Vorschriften des Landes, in dem sich der Hauptsitz des Anwenders befindet, und anderer Länder in Bezug auf die Nutzung der Services durch den Anwender und seine Verbundenen Unternehmen verantwortlich.
- 16.8 Die ihrer Natur gemäß auch nach der Beendigung des Einzelvertrages fortgeltenden Regelungen finden auch nach der Beendigung des Einzelvertrages weiterhin Anwendung. Dies gilt insbesondere für Ziffern 8 bis 16.

Annex A

Definitionen

1. **„Anwenderdaten“** sind alle (i) vom Anwender eingegebenen oder an die Celonis SE durch den Anwender oder in seinem Auftrag an die Celonis SE übermittelten Daten zum Zwecke der Nutzung der Cloud Services und (ii) Daten, die der Anwender im Rahmen der Nutzung der Cloud Services generiert, speichert und sonst verarbeitet. „Anwenderdaten“ im Hinblick auf Online Training Cloud Services sind beschränkt auf Informationen zu Name und Teilnahme an spezifischen Online Trainings. Insbesondere sind die Inhalte des Online Trainings kein Bestandteil der Anwenderdaten, diese sind Eigentum von Celonis (gemäß Ziffer 5 der Bedingungen).
2. **„Arbeitsergebnisse“** ist jegliches Leistungssubstrat, das von der Celonis SE im Rahmen der Erbringung der Sonstigen Leistungen unter einem Einzelvertrag erstellt, Präsentationen, Modifikationen oder andere Materialien ein, (i) die erstellt oder geändert wurden, um eine Spezifikation des Anwenders umzusetzen oder (ii) anderweitig, vorvertraglich oder im Rahmen der Leistungsbringung erstellt oder geändert wurden, jedoch in keinem Fall die Cloud Services.
3. **„Bedingungen“** sind diese Rahmenbedingungen für Celonis Services.
4. **„Beistellungen“** sind Gegenstände, Daten, Informationen, Anwendersoftware, Einrichtungen oder sonstige Ressourcen, die sich im Eigentum des Anwenders befinden oder für die der Anwender eine Lizenz hat, und die der Anwender der Celonis SE im Rahmen eines Einzelvertrages zugänglich macht, einschließlich der Anwenderdaten.
5. **„Celonis Materialien“** sind Software, Programme, Tools, Systeme, Daten, Celonis Vertrauliche Informationen oder andere Materialien, die dem Anwender von der Celonis SE im Rahmen der Leistungserbringung zugänglich gemacht werden, jedoch unter Ausschluss der Cloud Services.
6. **„Cloud Service“** ist der Zugriff auf und die Nutzung der Funktionalitäten des in der jeweils anwendbaren Produktbeschreibung genannten Software-as-a-Service Produktes sowie seiner hierzu bereitgestellten begleitenden Materialien (insbesondere des Benutzerhandbuchs) gemäß den Regelungen des Einzelvertrages; dies schließt auch die Nutzung der jeweiligen On-Premise Komponenten für diese Zwecke gemäß der Produktbeschreibung ein (jedoch unter Ausschluss von Links, die in den Cloud Services enthalten sein können, auf die Produkte oder Dienste Dritter).
7. **„Cloud Service Uptime“** hat die im Service Level Agreement zugewiesene Bedeutung.
8. **„Einzelvertrag“** ist der Bestellschein oder das Angebot, in dem der bestellte Service festgelegt ist.
9. **„Feedback“** hat die in Ziffer 15.1 zugewiesene Bedeutung.
10. **„Force Majeure Ereignisse“** sind Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle der Celonis SE liegen und an denen sie kein Verschulden trifft, Dies schließt insbesondere folgende Ereignisse ein: Streik, Aussperrung oder andere Tarifauseinandersetzungen (egal, ob in Bezug auf Celonis SE's Mitarbeiter oder Dritte), Ausfall von Infrastrukturleistungen oder Transportnetzwerken, Krieg, Aufstände, Unfälle, Feuer, Flut und andere Naturkatastrophen.
11. **„Gebühren“** sind die seitens des Anwenders unter diesen Bedingungen für Services zu zahlenden Beträge.
12. **„Go-Live Termin“** hat die in Service Level Agreement zugewiesene Bedeutung.
13. **„Initiale Laufzeit“** ist die anfängliche Vertragslaufzeit, die in einem Einzelvertrag vereinbart wird.
14. **„Malware“** ist jeder körperliche oder unkörperliche Gegenstand (einschließlich Software, Code, Dateien oder Programmen), der den Zugriff auf oder die Nutzung von Computersoftware, Hardware, Netzwerken, Telekommunikationsdiensten, Ausrüstungen oder jeder anderen Dienstleistung oder Gegenständen, verhindert, beeinträchtigt oder auf andere Weise nachteilig beeinflusst; dies schließt insbesondere Würmer, Trojaner, Viren und andere vergleichbare Dinge ein.
15. **„Nutzer“** ist eine Einzelperson (Angestellte, Freelancer und Beauftragte), welcher der Anwender oder eines seiner Verbundenen Unternehmen im Rahmen seiner Nutzungsbefugnisse das Recht eingeräumt hat, den Cloud Service zu nutzen und der vom Anwender eine Nutzer-Identifikation und ein Passwort (soweit anwendbar) erhalten hat. Der Anwender ist befugt, Nutzer im Rahmen der vorstehenden Beschränkungen auszutauschen.
16. **„Online Training Cloud Services“** sind der Zugriff auf und die Nutzung von Trainingskursen, welche die Celonis SE dem Anwender zur Verfügung stellt und die ggf. im Detail auf der Celonis Website <https://www.celonis.com/en/academy/>), in der Produktbeschreibung oder in sonst von der Celonis SE dem Anwender bereitgestellten Informationen beschrieben sind. Verweise auf den „Cloud Service“ in einem Einzelvertrag sowie in den Bedingungen sind dann als Verweise auf „Online Training Cloud Services“ zu verstehen.

17. „**Produktbeschreibung**“ ist die jeweils aktuelle, auf der Celonis Website (zurzeit unter <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/> jeweils „Product Description“ benannt) bereitgestellte Beschreibung des betreffenden Cloud Service;
18. „**Schutzrechte**“ bezeichnet und umfasst – ohne hierauf beschränkt zu sein – Rechte an Patenten, Gebrauchsmuster, Marken, Waren- und Dienstleistungsmarken, Handelsnamen, sonstigen Zeichen zur Kennzeichnung des Geschäftsbetriebs und Erfindungen sowie Urheberrechte, Geschmacksmusterrechte, Rechte an Datenbanken sowie Rechte an Know-how, Betriebsgeheimnisse und alle sonstigen geistigen Eigentumsrechte, ob eingetragen oder nicht eingetragen, einschließlich sämtlicher Anmeldungen solcher Rechte.
19. „**Schutzrechtsanspruch**“ hat die in Ziffer 12.2 zugewiesene Bedeutung.
20. „**Services**“ sind alle von uns gemäß dem jeweiligen Einzelvertrag zu erbringenden Leistungen, was Cloud Services, Sonstige Leistungen, Wartungs- und Supportleistungen und Online Training Cloud Services einschließt.
21. „**Service Level Agreement**“ ist das jeweils aktuell von der Celonis SE auf der Celonis Website (zurzeit unter <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/> und als „Factsheet: Service Level Agreement SaaS“ bezeichnet) bereitgestellte Dokument.
22. „**Sonstige Leistungen**“ sind die Beratungs- und sonstigen Dienstleistungen und Werkleistungen der Celonis SE, z.B. im Hinblick auf die Unterstützung von Implementierungen und Installationen der Cloud Services, welche die Celonis SE unter einem Einzelvertrag erbringt.
23. „**Stellvertreter**“ umfasst alle Mitarbeiter, Leitenden Angestellten, Berater und Subunternehmer einer Partei und ihrer Verbundenen Unternehmen.
24. „**Subskriptionsgebühr**“ ist die in einem Einzelvertrag vereinbarte Gebühr für die Berechtigung zur zeitweisen Nutzung des Cloud Service.
25. „**Support Services Description**“ ist das jeweils aktuell von der Celonis SE auf der Celonis Website (zurzeit unter <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/>) bereitgestellte Dokument, in dem die Wartungs- und Supportleistungen beschrieben werden.
26. „**Übersicht der Metriken**“ ist das zurzeit unter <https://www.celonis.com/terms-and-conditions/> abrufbare Dokument mit dem Titel „Celonis Definition license scope / subscription scope“, in dem die seitens der Celonis SE jeweils angebotenen Lizenz- und Subskriptions-Metriken beschrieben werden.
27. „**Unangemessene Inhalte**“ sind Inhalte, die (i) ungesetzlich, schädlich, beleidigend, obszön oder anderweitig anstößig sind; (ii) illegale Aktivitäten ermöglichen; (c) sexuell explizite Bilder enthalten; (d) ungesetzliche Gewalt fördern; (e) diskriminierend, z.B. auf Basis von Rasse, Geschlecht, Hautfarbe, Religion, geschlechtlicher Orientierung oder Behinderung, sind; oder (f) bei Dritten oder Eigentum Schäden oder Verletzungen verursachen
28. „**Verbundene Unternehmen**“ sind alle Unternehmen, an denen der Anwender mittelbar oder unmittelbar mit mehr als 50% der Gesellschaftsanteile beteiligt ist oder über mehr als 50% der Stimmrechte verfügt, (Tochtergesellschaften), sowie solche Unternehmen, von denen der Anwender nach vorstehender Definition eine Tochtergesellschaft ist (Muttergesellschaften), sowie alle Tochtergesellschaften der Muttergesellschaft (aber jeweils nur solange, wie die entsprechende Beteiligung bzw. Stimmrechte bestehen).
29. „**Verkehrsübliche Sorgfalt**“ ist die Anwendung der Sorgfalt, die die Empfängerpartei auch beim Schutz ihrer eigenen vertraulichen Informationen derselben Art walten lässt, mindestens jedoch die angemessene Sorgfalt.
30. „**Verlängerungslaufzeit**“ hat die in Ziffer 10.1 zugewiesene Bedeutung.
31. „**Vertragslaufzeit**“ hat die in Ziffer 10.1 zugewiesene Bedeutung.
32. „**Vertrauliche Informationen**“ sind Informationen der jeweils anderen Partei einschließlich, aber nicht beschränkt auf Informationen, die sich auf den Betrieb, das technische oder kommerzielle Know-how, Vorgaben, Erfindungen, Verfahren oder Initiativen, Pläne, Produktinformationen, Informationen zur Preisgestaltung, Know-how, Entwürfe, Betriebsgeheimnisse, Software, Unterlagen, Daten oder Informationen beziehen, die bei ihrer Mitteilung durch eine Partei an die andere Partei a) klar als „vertraulich“ oder „geschützt“ oder ähnlich bezeichnet werden oder gekennzeichnet sind, b) mündlich oder bildlich mitgeteilt, zum Zeitpunkt der Mitteilung als vertrauliche Informationen bezeichnet und innerhalb von zehn (10) Tagen schriftlich als vertrauliche Informationen bestätigt werden oder c) von einer Person vernünftigerweise zum Zeitpunkt der Mitteilung als vertraulich oder geschützt erkannt würden.

33. „**Wartungs- und Supportleistungen**“ sind die in der Support Services Description beschriebenen Wartungs- und Supportleistungen, die der Anwender mit einem Einzelvertrag bestellt. Wartungs- und Supportleistungen werden nicht für Drittanwendungen erbracht.

Annex B

Sonstige Leistungen

Die folgenden zusätzlichen und ergänzenden Regelungen finden für durch den Anwender bestellte Sonstige Leistungen Anwendung.

1. Celonis' Leistungspflichten

- 1.1 Celonis SE erbringt Sonstige Leistungen unter Einsatz sachkundiger, qualifizierter und ausgebildeter Fachkräfte, mit angemessener Sachkenntnis und Sorgfalt gemäß allgemein anerkannten Branchenstandards.
- 1.2 Gegebenenfalls im Einzelvertrag ausdrücklich als solche vereinbarten Arbeitsergebnisse liefert die Celonis SE entsprechend der ggf. im Einzelvertrag vereinbarten Leistungsbeschreibung und der dort vereinbarten Termine, im Übrigen fachmännisch und binnen angemessener Zeit.
- 1.3 Sollten Sonstige Leistungen der Celonis SE nicht ausdrücklich als Werkleistungen bezeichnet sein, sind diese als Dienstleistungen im Sinne dieser Bedingungen zu erbringen. Dies gilt auch, wenn ein Erfolg bzw. Arbeitsergebnis vorgesehen sind.

2. Mitwirkungspflichten des Anwenders

- 2.1 Die von Celonis SE zu erbringenden Sonstigen Leistungen werden jeweils im Einzelfall mit einem Projektverantwortlichen des Anwenders koordiniert, soweit dies im Einzelvertrag vereinbart ist. Der Anwender wird sicherstellen, dass für den jeweiligen Einzelvertrag bestellte Projektverantwortliche während der Dauer des Einzelvertrages nicht getauscht werden; sollte dies dennoch erfolgen, wird der Anwender den Wechsel des Projektverantwortlichen der Celonis SE schriftlich oder per E-Mail mitteilen. Der Projektverantwortliche ist bevollmächtigt, im Namen des Anwenders Aussagen zu treffen und vertragliche Verpflichtungen für alle den Einzelvertrag betreffenden Angelegenheiten einzugehen.
- 2.2 Der Anwender wird:
 - 2.2.1 in allen den Einzelvertrag betreffenden Angelegenheiten mitwirken und alle Anfragen durch die Celonis SE unverzüglich beantworten;
 - 2.2.2 Celonis SE kostenfrei (i) für die Durchführung von Vor-Ort-Schulungen stets, (ii) soweit dies im Einzelvertrag vereinbart ist oder (iii) auf Anfrage zeitnah in angemessenem Umfang Zugang zu seinen Räumlichkeiten und Daten gewähren sowie Büroräume und sonstige Einrichtungen zur Verfügung zu stellen, soweit dies für die Erbringung der Sonstigen Leistungen (insbesondere auch von Vor-Ort-Schulungen) gemäß der jeweiligen Leistungsbeschreibung erforderlich ist;
 - 2.2.3 Celonis SE zeitnah die Beistellungen zur Verfügung stellen, die die Celonis SE ggf. in Zusammenhang mit der Erbringung der Sonstigen Leistungen anfordert, und sicherstellen, dass diese Beistellungen in allen wesentlichen Belangen fehlerfrei und zutreffend sind; und
 - 2.2.4 sicherstellen, dass seine Beistellungen frei von Mängeln sind und keine geistigen Eigentumsrechte eines Dritten, einschlägige Gesetze oder Vorschriften oder Bestimmungen dieser Bedingungen oder des jeweiligen Einzelvertrages verletzen.
- 2.3 Wird die Erfüllung der Verpflichtungen der Celonis SE durch eine Handlung oder Unterlassung des Anwenders oder eines Vertreters, Subunternehmers oder Mitarbeiters des Anwenders verzögert oder verhindert, haftet die Celonis SE gegenüber dem Anwender nicht für Kosten, Vergütungsansprüche oder Schäden, die dem Anwender aufgrund der Verzögerung oder Verhinderung eventuell entstehen. Sofern und soweit es vernünftigerweise geboten ist, wird die Leistungszeit von Celonis SE entsprechend der Handlungen oder Verspätungen des Anwenders verlängert. Celonis SE wird den Anwender gegebenenfalls über voraussichtliche Auswirkungen auf den Zeitplan für die Erbringung der Sonstigen Leistung und die Gebühren informieren. Weitergehende Ansprüche der Celonis SE bleiben unberührt.
- 2.4 Abnahme
 - 2.4.1 Bei allen einer Abnahme zugänglichen Arbeitsergebnissen kann die Celonis SE eine schriftliche Abnahmeerklärung vom Anwender verlangen. Der Anwender nimmt Arbeitsergebnisse unverzüglich nach Maßgabe dieser Ziffer 2.4 von Annex B ab.
 - 2.4.2 Hat ein Einzelvertrag mehrere, vom Anwender voneinander unabhängig nutzbare Einzelwerke zum Gegenstand, so werden diese Einzelwerke getrennt abgenommen.

- 2.4.3 Werden einzelvertraglich Teilwerke definiert, kann die Celonis SE Teilwerke zur Abnahme vorstellen. Bei späteren Abnahmen wird nur das Funktionieren des neuen Teilwerks und das korrekte Zusammenwirken der früher abgenommenen Teilwerke mit dem neuen Teilwerk geprüft.
- 2.4.4 Der Anwender wird innerhalb von zehn (10) Arbeitstagen das Arbeitsergebnis prüfen und schriftlich entweder die Abnahme erklären oder festgestellte Mängel mit genauer Beschreibung und Angabe der Fehlersymptomatik mitteilen. Wenn er sich in dieser Frist nicht erklärt oder die Sonstige Leistung ohne Rüge nutzt, gilt das Arbeitsergebnis als abgenommen. Unwesentliche Mängel berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. Der produktive Einsatz oder die produktive Inbetriebnahme von (Teil-) Arbeitsergebnissen durch den Anwender gilt in jedem Falle als Abnahme der jeweiligen (Teil-) Arbeitsergebnissen.
- 2.4.5 Die Celonis SE beseitigt gemäß Ziffer 2.4.4 von Annex B gerügte Mängel in einer der Schwere des Mangels angemessenen Frist. Nach Mitteilung der Mängelbeseitigung prüft der Anwender das Leistungsergebnis binnen fünf (5) Arbeitstagen. Im Übrigen gilt Ziffer 2.4.4 von Annex B entsprechend.

3. Leistungsänderungen

- 3.1 Wünscht eine Partei eine Änderung des Leistungsumfangs oder der Ausführung der Sonstigen Leistungen, legt Celonis SE dem Anwender innerhalb einer angemessenen Frist eine schriftliche Schätzung vor mit (i) der voraussichtlich für die Umsetzung der Änderung benötigten Zeit; (ii) sich aus der Änderung ergebende Anpassungen der Vergütung der Celonis SE; (iii) der voraussichtlichen Auswirkungen der Änderung auf die jeweilige Leistungsbeschreibung; und (iv) sonstige Auswirkungen der Änderung auf diese Bedingungen.
- 3.2 Die Änderung wird erst wirksam, wenn beide Parteien eine Änderungsvereinbarung zum Einzelvertrag in Übereinstimmung mit dieser Ziffer 3 von Annex B geschlossen haben, in der die sich aus der Änderung ergebenden erforderlichen Anpassungen der Vergütung, der jeweiligen Leistungsbeschreibung und sonstiger relevanter Bedingungen des Einzelvertrages berücksichtigt sind. Sofern keine Änderungsvereinbarung geschlossen wird, werden keine Änderungen des Umfangs der Leistungen vorgenommen und die Sonstigen Leistungen in Übereinstimmung mit der Leistungsbeschreibung zum Zeitpunkt, bevor der anderen Partei die Anfrage zur Änderung zugegangen ist, erbracht.

4. Nutzungsrechte und Nutzungsumfang

- 4.1 Die Celonis SE ist Inhaber aller Rechte an den Celonis Materialien und Arbeitsergebnissen. Dem Anwender werden nur die in diesen Bedingungen ausdrücklich vereinbarten, nicht-ausschließlichen Nutzungsrechte eingeräumt.
- 4.2 Dem Anwender wird mit vollständiger Zahlung der einzelvertraglich vereinbarten Vergütung an den Arbeitsergebnissen ein nicht-exklusives, nicht-übertragbares Nutzungsrecht eingeräumt, die Arbeitsergebnisse für seine internen Zwecke und für die internen Zwecke seiner von ihm direkt oder indirekt kontrollierten Verbundenen Unternehmen zu nutzen. Soweit für die einzelvertraglich vorgesehene Nutzung der Celonis Arbeitsergebnisse erforderlich, räumt die Celonis SE dem Anwender das nicht-ausschließliche, nicht-übertragbare, Recht auch zur Nutzung der Celonis Materialien ein. Die in dieser Ziffer von Annex B eingeräumten Nutzungsrechte enden mit Beendigung des letzten, ggf. separat bestehenden Einzelvertrages des Anwenders über Cloud Services.
- 4.3 Die Schutzrechte an den Beistellungen des Anwenders verbleiben beim Anwender oder seinen Lizenzgebern. Der Anwender räumt der Celonis SE hiermit (oder verschafft Celonis SE über die jeweiligen Inhaber der Schutzrechte) ein nicht-übertragbares, nicht-ausschließliches, weltweites, lizenzgebührenfreies Nutzungsrecht an den Beistellungen des Anwenders für die Dauer des Einzelvertrages zum Zwecke der Erfüllung der Verpflichtungen der Celonis SE aus dem Einzelvertrag ein.
- 4.4 Die Celonis SE kann Techniken, Ideen oder sonstiges Know-how, das Celonis SE bei der Erfüllung eines Einzelvertrages erworben hat, zur Unterstützung und Förderung ihres eigenen Geschäfts nutzen, soweit diese Nutzung nicht (i) zu einer Preisgabe vertraulicher Informationen unter Verletzung der Bestimmungen in Ziffer 14 des Hauptteils dieser Bedingungen führt oder (ii) Schutzrechte des Anwenders (oder seiner Lizenzgeber) verletzt.

5. Vergütung und Zahlungsbedingungen

Soweit dies nicht anders im jeweiligen Einzelvertrag vereinbart ist, erbringt die Celonis SE die Sonstigen Leistungen auf Basis einer zeit- und aufwandsabhängigen Berechnung zu den jeweils gültigen Stundensätzen und sonstigen Preisen. Die Leistungen werden monatlich zum Monatsende in Rechnung gestellt. Tagessätze werden auf Basis eines acht (8) Stunden Arbeitstages (Mo-Fr, abzüglich in Bayern landesweit geltender gesetzlicher Feiertage) berechnet. Soweit dies nicht abweichend vereinbart ist, enthalten die Celonis Tagessätze keine Reise- und Übernachtungskosten sowie Auslagen. Diese stellt die Celonis SE dem Anwender jeweils zusätzlich in Rechnung.

6. Laufzeit

- 6.1 Die Laufzeit eines Einzelvertrages für Sonstige Leistungen beginnt am im Einzelvertrag jeweils festgelegten Tag und endet mit vollständiger Erbringung aller darin vereinbarter Sonstigen Leistungen oder dem jeweils definierten Enddatum.
- 6.2 Unbeschadet eines ggf. im Einzelvertrag vereinbarten Enddatums kann der Einzelvertrag von jeder Partei schriftlich mit einer Frist von dreißig (30) Tagen stets ordentlich gekündigt werden.

7. Sach- und Rechtsmängel

- 7.1 Soweit die Celonis SE Sonstige Leistungen, bei denen es sich um Dienstleistungen handelt, nicht, nicht gemäß Ziffer 1 dieses Annex B oder fehlerhaft erbracht hat, wird die Celonis SE diese Sonstige Leistungen binnen angemessener Frist vertragsgemäß erbringen, wenn und soweit der Anwender unverzüglich, längstens binnen zwei (2) Wochen nach Leistungserbringung, schriftlich gerügt hat. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet die Celonis SE im Rahmen der in Ziffer 8 festgelegten Grenzen. Weitergehende Ansprüche sowie Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche wegen Verletzung dieser Ziffer 7.1 von Annex B – gleich aus welchem Rechtsgrund – sind ausgeschlossen.
- 7.2 Soweit es sich bei den Sonstigen Leistungen um Werkleistungen handelt, gelten die nachfolgenden Regelungen:
 - 7.2.1 Die Celonis SE leistet nach Maßgabe dieser Ziffer 7.2 von Annex B Gewähr dafür, dass die Sonstigen Leistungen die ausdrücklich vereinbarten Beschaffenheitsmerkmale haben und dass dem Übergang der vereinbarten Befugnisse auf den Anwender keine Schutzrechte Dritter entgegenstehen. Soweit keine Beschaffenheit vereinbart ist, bezieht sich die Haftung darauf, dass sich die Sonstigen Leistungen für die vertraglich vorausgesetzte, sonst gewöhnliche, Verwendung eignen und eine Beschaffenheit aufweisen, die bei Leistungen dieser Art üblich ist und die der Anwender bei Leistungen dieser Art erwarten kann.
 - 7.2.2 Der Anwender wird der Celonis SE auftretende Mängel unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems und den für die Fehlerbeseitigung nützlichen Informationen schriftlich mitteilen.
 - 7.2.3 Die Celonis SE leistet bei nachgewiesenen Sachmängeln Gewähr durch Nacherfüllung in der Weise, dass die Celonis SE nach ihrer Wahl dem Anwender einen neuen, mangelfreien Stand der Arbeitsergebnisse überlässt oder den Mangel beseitigt. Die Mangelbeseitigung kann auch darin bestehen, dass die Celonis SE dem Anwender zumutbare Möglichkeiten aufzeigt, die Auswirkungen des Mangels zu vermeiden. Bei nachgewiesenen Rechtsmängeln leistet die Celonis SE Gewähr durch Nacherfüllung, indem sie dem Anwender eine rechtlich einwandfreie Benutzungsmöglichkeit an den Arbeitsergebnissen oder nach ihrer Wahl an ausgetauschten oder geänderten gleichwertigen Arbeitsergebnissen verschafft. Der Anwender muss einen neuen Stand der Arbeitsergebnisse übernehmen, wenn der vertragsgemäße Funktionsumfang erhalten bleibt und die Übernahme nicht unzumutbar ist. Die Dringlichkeit der Fehlerbehebung richtet sich nach dem Grad der Betriebsbehinderung. Die übrigen Regeln dieses Annex B, insbesondere Ziffer 2, gelten entsprechend.
 - 7.2.4 Falls die Nacherfüllung nach Ablauf einer vom Anwender zu setzenden angemessenen Nachfrist endgültig fehlschlägt, kann er den Einzelvertrag kündigen oder die Vergütung mindern. Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen wegen eines Mangels leistet die Celonis SE im Rahmen der in Ziffer 8 von Annex B festgelegten Grenzen. Weitergehende Ansprüche sowie Schadens- oder Aufwendungsersatzansprüche wegen Verletzung dieser Ziffer 7.2 von Annex B – gleich aus welchem Rechtsgrund – sind ausgeschlossen.
 - 7.2.5 Die Verjährungsfrist für die Ansprüche gemäß den Ziffern 7.2.1 bis 7.2.3 von Annex B beträgt ein Jahr und beginnt mit der Abnahme des jeweiligen Arbeitsergebnisses. Dies gilt auch für Ansprüche aus Kündigung und Minderung gemäß Ziffer 7.2.4 Satz 1 von Annex B. Die Verkürzung der Verjährungsfrist gilt nicht bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit seitens Celonis SE, arglistigem Verschweigen des Mangels, Personenschäden oder Rechtsmängeln im Sinne des § 438 Abs. 1 Nr. 1 a BGB.
 - 7.2.6 Für Mängel an Nachbesserungsleistungen, Umgehungen oder Neulieferungen im Wege der Nacherfüllung endet die Verjährung ebenfalls in dem in Ziffer 7.2.5 von Annex B bestimmten Zeitpunkt. Die Verjährungsfrist wird jedoch, wenn die Celonis SE im Einverständnis mit dem Anwender das Vorhandensein eines Mangels prüft oder die Nacherfüllung erbringt, so lange gehemmt, bis Celonis SE das Ergebnis ihrer Prüfung dem Anwender mitteilt oder die Nacherfüllung für beendet erklärt oder die Nacherfüllung verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.
 - 7.2.7 Erbringt die Celonis SE Leistungen bei Fehlersuche oder -beseitigung, ohne hierzu verpflichtet zu sein, kann die Celonis SE eine Vergütung verlangen. Dies gilt insbesondere, wenn ein gemeldeter Sachmangel nicht nachweisbar ist oder der Celonis SE nicht zuzuordnen ist, oder wenn die Arbeitsergebnisse nicht vertragsgemäß genutzt werden.

7.3 Macht der Anwender Ansprüche gemäß dieser Ziffer von Annex B geltend, hat dies keinen Einfluss auf weitere zwischen ihm und der Celonis SE geschlossene Verträge.

8. Schadenersatz

8.1 In Fällen einfacher Fahrlässigkeit, die nicht unter die Regelungen in Ziffer 13.1a des Hauptteils dieser Bedingungen fallen, haftet die Celonis SE in Abweichung von Ziffer 13.1b des Hauptteils nur bei der Verletzung sogenannter Kardinalspflichten (d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Anwender regelmäßig vertraut und vertrauen darf). In diesen Fällen ist die Haftung für sämtliche Schäden, die im Rahmen eines Einzelvertrages entstehen, begrenzt auf 100% der in den dem Schadensfall vorgehenden zwölf (12) Monaten seitens des Anwenders gemäß dem betreffenden Einzelvertrag zu zahlenden Vergütung, mindestens jedoch auf EUR 100.000. Zur Klarstellung: Die übrigen Regelungen der Ziffer 13 des Hauptteils finden unverändert auch auf die Haftung für Sonstige Leistungen Anwendung.

Annex C

Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung

Dieser Annex C konkretisiert die Verpflichtungen der Vertragsparteien zum Datenschutz, die sich aus der im Einzelvertrag in ihren Einzelheiten beschriebenen Auftragsdatenverarbeitung ergeben. Sie findet Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit dem Einzelvertrag in Zusammenhang stehen und bei denen Beschäftigte der Celonis SE oder durch Celonis SE Beauftragte mit personenbezogenen Daten des Anwenders in Berührung kommen können.

1. Gegenstand, Dauer und Spezifizierung der Auftragsverarbeitung

1.1. Aus dem Einzelvertrag ergeben sich Gegenstand und Dauer des Auftrags sowie Art und Zweck der Verarbeitung. Soweit nicht abweichend im Einzelvertrag festgelegt, sind für die im Einzelvertrag festgelegten Leistungen (vor allem Anwendersupport) insbesondere die im Anhang aufgeführten Daten und Tätigkeiten Bestandteil der Datenverarbeitung.

1.2. Die Laufzeit dieses Annexes richtet sich nach der Laufzeit des Einzelvertrages, sofern sich aus den Bestimmungen dieses Annexes nicht darüberhinausgehende Verpflichtungen ergeben.

2. Anwendungsbereich und Verantwortlichkeit

2.1. Celonis SE verarbeitet personenbezogene Daten im Auftrag des Anwenders. Dies umfasst Tätigkeiten, die im Einzelvertrag und in der Leistungsbeschreibung konkretisiert sind. Der Anwender ist im Rahmen dieses Einzelvertrages für die Einhaltung der gesetzlichen Bestimmungen der Datenschutzgesetze, insbesondere für die Rechtmäßigkeit der Datenweitergabe an Celonis SE sowie für die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung allein verantwortlich („Verantwortlicher“ im Sinne des Art. 4 Nr. 7 DS-GVO).

2.2. Die Weisungen werden anfänglich durch den Einzelvertrag festgelegt und können vom Anwender danach in schriftlicher Form oder in einem elektronischen Format (Textform) an die von Celonis SE bezeichnete Stelle durch einzelne Weisungen geändert, ergänzt oder ersetzt werden (Einzelweisung). Weisungen, die im Einzelvertrag nicht vorgesehen sind, werden als Antrag auf Leistungsänderung behandelt. Mündliche Weisungen sind unverzüglich schriftlich oder in Textform zu bestätigen.

3. Pflichten der Celonis SE

3.1. Celonis SE darf Daten von betroffenen Personen nur im Rahmen des Auftrages und der Weisungen des Anwenders verarbeiten, außer es liegt ein Ausnahmefall im Sinne des Artikel 28 Abs. 3 a) DS-GVO vor. Celonis SE informiert den Anwender unverzüglich, wenn sie der Auffassung ist, dass eine Weisung gegen anwendbare Gesetze verstößt. Celonis SE darf die Umsetzung der Weisung solange aussetzen, bis sie vom Anwender bestätigt oder abgeändert wurde.

3.2. Celonis SE wird in ihrem Verantwortungsbereich die innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Sie wird technische und organisatorische Maßnahmen zum angemessenen Schutz der Daten des Anwenders treffen, die den Anforderungen der Datenschutz-Grundverordnung (Art. 32 DS-GVO) genügen. Celonis SE hat technische und organisatorische Maßnahmen zu treffen, die die Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung auf Dauer sicherstellen. Dem Anwender sind diese technischen und organisatorischen Maßnahmen bekannt und er trägt die Verantwortung dafür, dass diese für die Risiken der zu verarbeitenden Daten ein angemessenes Schutzniveau bieten. Für die Einhaltung der vereinbarten Schutzmaßnahmen und deren geprüfte Wirksamkeit wird auf die vorliegende Zertifizierung durch die Kiwa International Cert. GmbH gemäß der DIN ISO/IEC 27001:2015 verwiesen, die dem Anwender für den Nachweis geeigneter Garantien ausreicht und die auf der Website der Celonis SE verfügbar gehalten wird (www.celonis.com).

3.3. Eine Änderung der getroffenen Sicherheitsmaßnahmen bleibt Celonis SE vorbehalten, wobei jedoch sichergestellt sein muss, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.

3.4. Celonis SE unterstützt soweit vereinbart den Anwender im Rahmen ihrer Möglichkeiten bei der Erfüllung der Anfragen und Ansprüche betroffener Personen gem. Kapitel III der DS-GVO sowie bei der Einhaltung der in den Artikeln 33 bis 36 DS-GVO genannten Pflichten.

3.5. Celonis SE gewährleistet, dass es den mit der Verarbeitung der Daten des Anwenders befassten Mitarbeiter und andere für Celonis SE tätigen Personen untersagt ist, die Daten außerhalb der Weisung zu verarbeiten. Ferner gewährleistet Celonis SE, dass sich die zur Verarbeitung der personenbezogenen Daten befugten Personen zur Vertraulichkeit verpflichtet haben oder einer angemessenen gesetzlichen Verschwiegenheitspflicht unterliegen. Die Vertraulichkeits-/ Verschwiegenheitspflicht besteht auch nach Beendigung des Auftrages fort.

3.6. Celonis SE unterrichtet den Anwender unverzüglich, wenn ihr Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten des Anwenders bekannt werden.

- 3.7.** Celonis SE trifft die erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der Daten und zur Minderung möglicher nachteiliger Folgen der betroffenen Personen und spricht sich hierzu unverzüglich mit dem Anwender ab.
- 3.8.** Celonis SE nennt dem Anwender den Ansprechpartner für im Rahmen des Einzelvertrages anfallende Datenschutzfragen. Der Anhang enthält die zu Beginn der Laufzeit dieser Anlage benannten Personen.
- 3.9.** Celonis SE gewährleistet, ihren Pflichten nach Art. 32 Abs. 1 lit. d) DS-GVO nachzukommen, ein Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung einzusetzen.
- 3.10.** Celonis SE berichtigt oder löscht die vertragsgegenständlichen Daten, wenn der Anwender dies anweist und dies vom Weisungsrahmen umfasst ist. Ist eine datenschutzkonforme Löschung oder eine entsprechende Einschränkung der Datenverarbeitung nicht möglich, übernimmt Celonis SE die datenschutzkonforme Vernichtung von Datenträgern und sonstigen Materialien auf Grund einer Einzelbeauftragung durch den Anwender oder gibt diese Datenträger an den Anwender zurück, sofern nicht im Einzelvertrag bereits vereinbart.
- 3.11.** In besonderen, vom Anwender zu bestimmenden Fällen, erfolgt eine Aufbewahrung bzw. Übergabe, Vergütung und Schutzmaßnahmen hierzu sind gesondert zu vereinbaren, sofern nicht im Einzelvertrag bereits vereinbart.
- 3.12.** Daten, Datenträger sowie sämtliche sonstige Materialien sind nach Auftragsende auf Verlangen des Anwenders entweder herauszugeben oder zu löschen. Entstehen zusätzliche Kosten durch abweichende Vorgaben bei der Herausgabe oder Löschung der Daten, so trägt diese der Anwender.
- 3.13.** Im Falle einer Inanspruchnahme des Anwenders durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO, verpflichtet sich Celonis SE, den Anwender bei der Abwehr des Anspruches im Rahmen ihrer Möglichkeiten zu unterstützen.

4. Pflichten des Anwenders

- 4.1.** Der Anwender hat Celonis SE unverzüglich und vollständig zu informieren, wenn er in den Auftragsergebnissen Fehler oder Unregelmäßigkeiten bzgl. datenschutzrechtlicher Bestimmungen feststellt.
- 4.2.** Im Falle einer Inanspruchnahme des Anwenders durch eine betroffene Person hinsichtlich etwaiger Ansprüche nach Art. 82 DS-GVO gilt §3 Abs. 13 entsprechend.
- 4.3.** Der Anwender nennt Celonis SE den Ansprechpartner für im Rahmen des Einzelvertrages anfallende Datenschutzfragen.

5. Anfragen betroffener Personen

Wendet sich eine betroffene Person mit Forderungen zur Berichtigung Löschung oder Auskunft an Celonis SE, wird Celonis SE die betroffene Person an den Anwender verweisen, sofern eine Zuordnung an den Anwender nach Angaben der betroffenen Person möglich ist. Celonis SE leitet den Antrag der betroffenen Person unverzüglich an den Anwender weiter. Celonis SE unterstützt den Anwender im Rahmen ihrer Möglichkeiten auf Weisung soweit vereinbart. Celonis SE haftet nicht, wenn das Ersuchen der betroffenen Person vom Anwender nicht, nicht richtig oder nicht fristgerecht beantwortet wird.

6. Nachweismöglichkeiten

- 6.1.** Celonis SE weist dem Anwender die Einhaltung der im Einzelvertrag niedergelegten Pflichten mit geeigneten Mitteln nach.
- 6.2.** Sollten im Einzelfall Inspektionen durch den Anwender oder einen von diesem beauftragten Prüfer erforderlich sein, werden diese zu den üblichen Geschäftszeiten ohne Störung des Betriebsablaufs nach Anmeldung unter Berücksichtigung einer angemessenen Vorlaufzeit durchgeführt. Celonis SE darf diese von der vorherigen Anmeldung mit angemessener Vorlaufzeit und von der Unterzeichnung einer Verschwiegenheitserklärung hinsichtlich der Daten anderer Kunden und der eingerichteten technischen und organisatorischen Maßnahmen abhängig machen. Sollte der durch den Anwender beauftragte Prüfer in einem Wettbewerbsverhältnis zu Celonis SE stehen, hat Celonis SE gegen diesen ein Einspruchsrecht. Der Anwender stimmt alternativ der Benennung eines unabhängigen externen Prüfers durch Celonis SE zu, sofern Celonis SE dem Anwender eine Kopie des Auditberichts zur Verfügung stellt.
- 6.3.** Für die Unterstützung bei der Durchführung einer Inspektion darf Celonis SE eine Vergütung verlangen, wenn dies im Einzelvertrag vereinbart ist. Der Aufwand einer Inspektion ist für Celonis SE grundsätzlich auf einen Tag pro Kalenderjahr begrenzt.
- 6.4.** Sollte eine Datenschutzaufsichtsbehörde oder eine sonstige hoheitliche Aufsichtsbehörde des Anwenders eine Inspektion vornehmen, gilt grundsätzlich Absatz 2 entsprechend. Eine Unterzeichnung einer Verschwiegenheitsverpflichtung ist nicht erforderlich, wenn diese Aufsichtsbehörde einer berufsrechtlichen oder gesetzlichen Verschwiegenheit unterliegt, bei der ein Verstoß nach dem Strafgesetzbuch strafbewehrt ist.

7. Subunternehmer (weitere Auftragsverarbeiter)

- 7.1.** Der Einsatz von Subunternehmern als weiteren Auftragsverarbeiter ist nur zulässig, wenn der Anwender vorher zugestimmt hat (vgl. auch Absatz 3).

7.2. Ein zustimmungspflichtiges Subunternehmerverhältnis liegt vor, wenn Celonis SE weitere Auftragnehmer mit der ganzen oder einer Teilleistung der im Einzelvertrag vereinbarten Leistung beauftragt. Celonis SE wird mit diesen Dritten im erforderlichen Umfang Vereinbarungen treffen, um angemessene Datenschutz- und Informationssicherheitsmaßnahmen zu gewährleisten.

7.3. Die vertraglich vereinbarten Leistungen bzw. die nachfolgend beschriebenen Teilleistungen werden unter Einschaltung der im Anhang aufgeführten Subunternehmer durchgeführt. Vor der Hinzuziehung weiterer oder der Ersetzung aufgeführter Subunternehmer holt Celonis SE die Zustimmung des Anwenders ein, wobei diese nicht ohne wichtigen datenschutzrechtlichen Grund verweigert werden darf.

7.4. Erteilt Celonis SE Aufträge an Subunternehmer, so obliegt es Celonis SE, ihre datenschutzrechtlichen Pflichten aus diesem Einzelvertrag dem Subunternehmer zu übertragen.

8. Informationspflichten, Schriftformklausel, Rechtswahl

8.1. Sollten die Daten des Anwenders bei Celonis SE durch Pfändung oder Beschlagnahme, durch ein Insolvenz- oder Vergleichsverfahren oder durch sonstige Ereignisse oder Maßnahmen Dritter gefährdet werden, so hat Celonis SE den Anwender unverzüglich darüber zu informieren. Celonis SE wird alle in diesem Zusammenhang Verantwortlichen unverzüglich darüber informieren, dass die Hoheit und das Eigentum an den Daten ausschließlich beim Anwender als „Verantwortlichem“ im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung liegen.

8.2. Änderungen und Ergänzungen dieses Annex und aller seiner Bestandteile – einschließlich etwaiger Zusicherungen von Celonis SE – bedürfen einer schriftlichen Vereinbarung, die auch in einem elektronischen Format (Textform) erfolgen kann, und des ausdrücklichen Hinweises darauf, dass es sich um eine Änderung bzw. Ergänzung dieser Bedingungen handelt. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.

8.3. Bei etwaigen Widersprüchen gehen Regelungen dieses Annexes den Regelungen des Einzelvertrages vor. Sollten einzelne Teile dieses Annexes unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit des Annexes im Übrigen nicht.

8.4. Dieser Annex unterliegt deutschem Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit dem Annex ist München.

9. Haftung und Schadensersatz

Die zwischen den Parteien im Einzelvertrag vereinbarte Haftungsregelung gilt auch für diesen Annex.

10. Datenverarbeitung in Drittstaaten

Der Auftragnehmer sowie seine Subunternehmer verarbeiten personenbezogene Daten des Auftraggebers ausschließlich innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes oder in einem anderen Staat, der im Sinne anwendbaren Rechts über ein angemessenes Datenschutzniveau verfügt, es sei denn, es wurde zuvor seitens des Auftragnehmers sichergestellt, dass durch andere, nach anwendbarem Recht als zulässig anerkannte Maßnahmen, ein entsprechendes, angemessenes Datenschutzniveau erreicht ist. Auf Anforderung weist der Auftragnehmer dies dem Auftraggeber nach.

Anhang – Umfang und Zweck der Datenverarbeitung gemäß Einzelvertrag
(jeweils nach Auswahl und vorbehaltlich zusätzlicher Festlegung im Einzelvertrag)

1. Umfang der Verarbeitung

Hosting und Bereitstellung der Cloud Services für Zwecke des

Anwenders: Im Anwender-Auftrag können Namen und E-Mail-Adressen im Cloud Service hinterlegt werden, um regelmäßig automatisch Reports zu Prozessanalysen an angegebene Personen zu versenden. Es werden Usernamen in den Cloudspeicher geladen, die dann pseudonymisiert werden. Außerdem werden durch den Anwender Kundendaten in das System geladen. Dabei kann es sich auch um personenbezogene Daten z.B. der Anwender-Mitarbeiter und/oder Kunden handeln, die die Celonis SE als Teil des Cloud Services hostet.

Supportleistungen: Die Support Service Mitarbeiter der Celonis SE können die Instanz der Cloud Services des Anwenders bzw. Daten, die aus dem Cloud Service extrahiert wurden, im Rahmen einer fallweise erfolgten Freigabe des Anwenders zu Zwecken der Erbringung von Supportleistungen einsehen („Shadowing“). Zusätzlich werden die vom Anwender übermittelten Support-Tickets, die personenbezogene Daten der Support anfragenden Mitarbeiter des Anwenders enthalten, bei einem externen Dienstleister in dessen Tool gespeichert und können seitens der Support-Mitarbeiter der Celonis SE eingesehen und bearbeitet werden.

Online Training Cloud: Falls der Anwender bei der Celonis SE Celonis Online-Trainings beauftragt, werden Namen und geschäftliche Kontaktdaten (vor allem E-Mail) der Mitarbeiter des Anwenders gespeichert und für die Mitteilung von Schulungsunterlagen, die Durchführung und die Zertifizierung von Schulungen genutzt.

Sonstige Leistungen: Die Celonis SE erbringt Beratungs- und Implementierungsleistungen in Bezug auf den Cloud Service und hat hierbei ggf. Zugriff auf die darin gespeicherten Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten.

2. Art der Verarbeitung

Hosting: Die Celonis SE stellt den Cloud Service zur Verfügung und hostet diesen sowie die ihr vom Anwender übergebenen Datensätze in einem Rechenzentrum.

Supportleistungen: Die von der Celonis SE genutzte Ticket-Software wird extern in einem Rechenzentrum betrieben und von den zuständigen Mitarbeitern der Celonis SE für Zwecke der Bearbeitung von Support-Tickets genutzt. Das sog. Shadowing von Anwendern oder der sonstige Zugriff auf Datensätze des Anwenders finden nur auf Anforderung des Anwenders statt.

Online Training Cloud: Die Online Training-Kurse in einem Rechenzentrum gehostet. Aus dem Schulungstool können an Teilnehmer der jeweiligen Trainings Einladungen und

Zertifizierungen versendet sowie die Teilnahme und der Erfolg am Training nachgewiesen werden.

Sonstige Leistungen: Die Celonis SE hat bei der Erbringung von Sonstigen Leistungen ggf. Zugriff auf die im Rahmen des Cloud Services zu analysierenden Quelldaten des Anwenders.

3. Zweck der Verarbeitung

Hosting: Der Cloud Service bietet die Möglichkeit Prozesse anhand von Daten aus den EDV-Systemen des Anwenders zu analysieren. Die personenbezogenen Daten dienen zum einen der Informationsversorgung des Anwenders (z.B. in Form regelmäßiger Reports). Ebenso dienen Sie der Prozessanalyse beim Anwender (Benutzer werden pseudonymisiert).

Supportleistungen: Erbringung von Supportleistungen durch die Celonis SE.

Online Training Cloud: Durchführung und Verwaltung der Celonis Online Trainings.

Sonstige Leistungen: Beratung und Implementierungsleistungen für den Anwender in Bezug auf die Cloud Services.

4. Art der Daten

Name, Vorname, Identifikationsnummer (z.B. ID, Kundennummer, Personalnummer), Kommunikationsdaten (z.B. Telefon, Fax, Mobilfunk, E-Mail), geschäftliche Adressdaten (z.B. Straße, Hausnummer, PLZ, Ort, Postfach); Log- und Protokolldaten; Benutzernamen aus dem EDV/ERP-System des Anwenders.

5. Kreis der von der Verarbeitung Betroffenen

Beschäftigte des Anwenders; Kunden oder Lieferanten des Anwenders. Weitere Betroffene oder Kategorien von Betroffenen können im Einzelvertrag vereinbart werden.

6. Datenschutzbeauftragter der Celonis SE

Dr. Kraska, Sebastian; +49 89 1891 7360; skraska@iitr.de

7. Kontaktperson der Celonis SE

Wolfgang Döring; +49 89 4161596-745;
w.doering@celonis.com

8. Subunternehmer

Zu Zwecken der Datenverarbeitung setzt Celonis SE die folgenden Subunternehmer ein (je nach Leistung gemäß Einzelvertrag):

Unternehmen, Sitz	Auftragsleistungen
-------------------	--------------------

Amazon Web Services, Inc., Frankfurt am Main	Server-Hosting und Applikations-Hosting in der Amazon Cloud
AbsorbLMS Technology Ltd., Dublin, Republic of Ireland	Hosting der Celonis Online Trainings
HappyFox Inc., Irvine, CA, USA	Betrieb des Support Ticketing-Tools des Celonis

Microsoft Ireland Operations Limited Corporation, Republic of Ireland	Server-Hosting und Applikations-Hosting in der Azure Cloud
Celonis B.V., The Netherlands Celonis, Inc., United States Celonis K.K., Japan Celonis Ltd., United Kingdom Celonis LLC., Kosovo	Nutzung von Mitarbeitern zur Unterstützung der Services