

Anlage 1) Allgemeine Geschäftsbedingungen der nuwacom GmbH

A. Allgemeine Bestimmungen

I. Vertragspartner und Gegenstand des Vertrags

1. Die nuwacom GmbH, Im Metternicher Feld 30c 56072 Koblenz Deutschland ("**nuwacom**") ist Anbieter von nuwacom.ai, einer SaaS-Lösung, die sich auf die KI-gestützte Entwicklung und Bereitstellung von Briefings, Sprachregelungen, anlassbezogener Kommunikation sowie einer virtuellen Assistenz-Funktion konzentriert („die **Plattform**“).
2. Für alle Leistungen, die nuwacom im Zusammenhang mit der Plattform anbietet und erbringt, gelten diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“).
3. Vorrangig zu den AGB gelten in absteigender Reihenfolge das Auftragsformular („**Order Form**“), die Vereinbarung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag („**AVV**“), die Leistungsbeschreibung sowie die Preisliste.
4. Abweichende AGB des Kunden oder individuelle Vereinbarungen finden nur Anwendung, wenn und soweit dies ausdrücklich in Textform vereinbart ist.
5. Das Angebot von nuwacom richtet sich ausschließlich an Unternehmer im Sinne von § 14 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), juristische Personen des öffentlichen Rechts und öffentlich-rechtliches Sondervermögen. Es richtet sich nicht an Verbraucher.
6. nuwacom bietet dem Kunden die Nutzung der Plattform sowohl in einer gehosteten Version auf den Systemen von nuwacom als auch optional im Rahmen eines **Self Managed Hosting** auf den eigenen Systemen des Kunden an. Für den Fall des **Self Managed Hosting** gelten ergänzend die **Besonderen Bestimmungen Self Managed Hosting** (Abschnitt E), welche Vorrang vor den allgemeinen Bestimmungen haben, soweit dort abweichende Regelungen für das Self Managed Hosting enthalten sind.

II. Vertragsschluss

1. Der Vertrag kommt durch Unterzeichnung des Order Form schriftlich, mittels einer elektronischen Signatur oder auf elektronisch übermitteltem Scan (Textform) durch den Vertragspartner von nuwacom („der **Kunde**“) (Angebot) und die Vertragsbestätigung in Textform durch nuwacom (Annahme) zustande. Der Kunde ist zwei Wochen an sein Angebot gebunden. Die Annahme durch nuwacom kann auch durch Beginn der entsprechenden Leistungen erfolgen.
2. Abweichend von Ziff. II.1. kommt ein Vertrag über eine unentgeltliche Testphase zustande, indem der Kunde die Bereitstellung der Plattform für eine solche Testphase über die Webseite von nuwacom anfordert (Angebot) und nuwacom dem Kunden die Plattform anschließend bereitstellt (Annahme).

III. Bereitstellung und Nutzung der Plattform

1. Bereitstellung und Nutzung der Plattform erfolgen über das Internet. Die Bereitstellung der Plattform durch nuwacom an den Kunden wird durch eine E-Mail-Benachrichtigung zur Einrichtung des Kundenkontos signalisiert.
2. Um die Plattform zu nutzen, ist die Einrichtung eines Kundenkontos erforderlich.
3. Bei der Einrichtung des Kundenkontos und für die Dauer der Nutzung der Plattform ist der Kunde verpflichtet, alle Informationen, die zur Leistungserbringung durch nuwacom erforderlich sind, in aktueller und vollständiger Form zu bereitzustellen.
4. Der Kunde pflegt die im Kundenkonto hinterlegten Informationen und überprüft sie regelmäßig auf ihre Richtigkeit. Soweit der Kunde eine Änderung nicht selbst vornehmen kann, insbesondere, jedoch nicht ausschließlich bei Änderung des Administrator-Zugangs, informiert er nuwacom unverzüglich über diese Änderung.
5. Zu Beginn des Vertrags legen nuwacom und der Kunde gemeinsam die Anzahl der Nutzer der Plattform beim Kunden fest. „**Nutzer**“ ist jede natürliche Person, die beim Kunden Zugang zur Plattform mittels eigener Zugangsdaten erhält. Das Teilen eines Zugangs, bzw. von Zugangsdaten zwischen mehreren Personen ist nicht gestattet. Die Anzahl der Nutzer kann durch Bestellung weiterer Nutzerlizenzen bei nuwacom erhöht werden.
6. Der Kunde ist verpflichtet, Zugangsdaten für die Plattform geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben.
7. Der Kunde unterstützt nuwacom bei der Erfüllung ihrer vertraglich geschuldeten Leistungen und erbringt alle zur Vertragsdurchführung erforderlichen Mitwirkungshandlungen vollständig, unaufgefordert, rechtzeitig und auf eigene Kosten.

IV. Sicherheit und Verfügbarkeit der Plattform

1. nuwacom implementiert angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um die Sicherheit der Plattform zu gewährleisten sowie die Integrität und Vertraulichkeit der vom Kunden bereitgestellten oder eingegebenen Daten und Informationen („**Kundendaten**“) zu wahren.
2. Der Kunde wird keine Dokumente oder andere Dateien, die schädliche Bestandteile, z.B. Viren, Trojaner, Würmer oder andere Schadsoftware, enthalten oder die Sicherheit oder Integrität der Plattform oder der Systeme von nuwacom beeinträchtigen könnten, auf die Plattform hochladen oder auf sonstige Weise übertragen. Der Kunde ist verpflichtet, angemessene Vorsichtsmaßnahmen zu treffen, um sicherzustellen, dass Dokumente und andere Dateien, die an die Plattform übertragen werden, frei von solchen schädlichen Bestandteilen sind.
3. Details zur Verfügbarkeit der Plattform und etwaige Service-Level-Agreements („SLA“) ergeben sich aus Abschnitt B. dieser AGB.

V. Nutzungsrechte

1. Für die Dauer des gemeinsamen Vertrags und beschränkt auf den konkret vereinbarten Umfang der Bereitstellung der Plattform (z.B. Anzahl und Art der Nutzer, Art der gebuchten

Funktionen) gewährt nuwacom dem Kunden ein einfaches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares Recht zur weltweiten, vertragsgemäßen Nutzung der Plattform.

2. Der Kunde darf die Plattform ausschließlich für seine eigenen geschäftlichen Zwecke nutzen. Eine Weitergabe von Zugangsdaten und jede anderweitige Gewährung von Zugang zur Plattform an Dritte sowie eine Nutzung für Geschäftszwecke Dritter, entgeltlich oder unentgeltlich, ist nicht gestattet.
3. Dem Kunden ist es nicht erlaubt, die Plattform zur Entwicklung eigener Leistungen zu nutzen, welche dieselben oder im Wesentlichen dieselben Funktionen wie die Plattformen aufweisen.
4. Der Kunde ist nicht berechtigt, den Quellcode der Plattform, Algorithmen oder andere Programmbestandteile zu ändern, übersetzen, zurück und weiter zu entwickeln, zu vervielfältigen, dekompileieren, disassemblieren oder ihre Funktionen zu untersuchen, soweit dies nicht ausdrücklich gestattet wird oder aufgrund eines gesetzlichen Erlaubnistatbestands zulässig ist.
5. Die Übergabe oder Bereitstellung von Quellcode ist von nuwacom nicht geschuldet.
6. Die mit der Plattform verbundenen Funktionen zur Verwaltung digitaler Rechte oder zum Kopierschutz oder andere Technologien, die der Kontrolle des Zugangs zu der Plattform dienen, dürfen nicht entfernt, umgangen, entschlüsselt oder anderweitig verändert werden.
7. Rechtliche Hinweise, insbesondere Hinweise auf gewerbliche Schutzrechte von nuwacom, sowie Marken- und Produktnamen dürfen durch den Kunden nicht entfernt, verdeckt oder geändert werden.

VI. Einsatz von Large Language Models

1. nuwacom setzt verschiedene Large Language Models („LLM“) zur Erbringung seiner Leistungen im Rahmen der Plattform ein. Diese Modelle werden zur Verarbeitung und Analyse von Daten verwendet, um die angebotenen Funktionen der Plattform zu optimieren.
2. LLM werden von Drittanbietern („LLM-Anbieter“) betrieben. Über die Plattform können LLM in dem Umfang genutzt werden, in dem der jeweilige LLM-Anbieter die Dienste jeweils bereitstellt. nuwacom hat keinerlei Einfluss auf die technische Gestaltung sowie den Umfang der von den LLM-Anbietern bereitgestellten LLM.
3. Der Kunde erkennt an, dass die Ergebnisse, die durch den Einsatz von LLM erzielt werden, von verschiedenen Faktoren abhängig sind, einschließlich der Qualität und Spezifität der vom Kunden bereitgestellten Eingaben.
4. Es besteht keine Gewährleistung oder Zusage durch nuwacom hinsichtlich des Umfangs, der Verfügbarkeit, Genauigkeit, Vollständigkeit, Zuverlässigkeit oder Angemessenheit der LLM oder der durch die LLM generierten Inhalte.
5. Der Einsatz von LLM und die Verwendung der durch die LLM generierten Inhalte erfolgt im Hinblick auf die in Ziff. VI.4 aufgezählten Eigenschaften auf eigenes Risiko des Kunden.
6. nuwacom ist für eine Überprüfung und Validierung der durch die LLM erzeugten Ergebnisse nicht verantwortlich. Es obliegt dem Kunden, eine sorgfältige Prüfung vorzunehmen, bevor er die Ergebnisse weiter verwendet.

7. Kundendaten werden durch die Plattform zu jedem Zeitpunkt von Daten und Informationen Dritter strikt getrennt verarbeitet.
8. nuwacom wird Kundendaten nicht zum Training oder zur sonstigen Optimierung der LLM von Drittanbietern verwenden. Eine - direkte oder indirekte - Weitergabe von Kundendaten an solche Dritte findet nicht statt.
9. Auf Anfrage stellt nuwacom dem Kunden weitere Informationen über die Verarbeitungsprozesse und die Sicherheitsmaßnahmen im Zusammenhang mit dem Einsatz von LLM zur Verfügung.

VII. Vertraulichkeit und Datenschutz

1. „**Vertrauliche Informationen**“ im Sinne dieser Vereinbarung sind sämtliche nicht öffentlich zugängliche Informationen, ob schriftlich, elektronisch, mündlich, digital verkörpert oder in anderer Form, die einer Vertragspartei von der anderen Partei oder einem verbundenen Unternehmen offenbart werden. Dies schließt insbesondere, jedoch nicht ausschließlich, Geschäftsgeheimnisse im Sinne des Gesetzes zum Schutz von Geschäftsgeheimnissen („**GeschGehG**“), kommerzielle Angaben und andere sensible Informationen ein.
2. nuwacom und der Kunde (gemeinsam „die **Vertragsparteien**“) verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Geheimhaltung Vertraulicher Informationen. Beide Vertragsparteien werden Vertrauliche Informationen ausschließlich zum Zweck der Vertragsdurchführung nutzen und nicht für andere eigene Zwecke oder Zwecke Dritter verwenden.
3. Beide Vertragsparteien sind verpflichtet, Vertrauliche Informationen nur Mitarbeitenden zugänglich zu machen, deren Zugang zur Durchführung dieses Vertrags oder Erfüllung damit zusammenhängender Zwecke zwingend erforderlich ist. Dritten dürfen Vertrauliche Informationen nur zugänglich gemacht werden, wenn und soweit diese Berufsgeheimnisträger oder auf Grundlage gesetzlicher Vorschriften zur Verschwiegenheit verpflichtet sind. Darüber hinaus ist die Weitergabe vertraulicher Informationen an Dritte, einschließlich verbundener Unternehmen und Dienstleister, nur nach ausdrücklicher Genehmigung der jeweils anderen Vertragspartei gestattet.
4. Die Vertragsparteien stellen sicher, dass alle Mitarbeitenden und Personen, die verbundenen Unternehmen, Dienstleistern oder anderen Dritten angehören und gemäß dieser Vereinbarung Zugang zu Vertraulichen Informationen erhalten, selbst ebenfalls zu einer dieser Vertraulichkeitsvereinbarung entsprechenden Geheimhaltung verpflichtet sind.
5. Die vorstehende Geheimhaltungspflicht besteht nach Beendigung dieses Vertragsverhältnisses für die Dauer von fünf Jahren ab Ende des Jahres, in dem das Vertragsverhältnis geendet ist, fort.
6. Im Hinblick auf die etwaige Verarbeitung personenbezogener Daten durch nuwacom im Auftrag des Kunden gilt die als Vertragsbestandteil in **Anlage 1** beigefügte Vereinbarung zur Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag.

VIII. Mängelgewährleistung

1. In Fällen nicht vertragsgemäßer Leistung ist nuwacom zu einer Nacherfüllung innerhalb einer angemessenen Frist berechtigt und verpflichtet. Falls die Nacherfüllung nicht innerhalb angemessener Frist erfolgt, kann eine angemessene Nachfrist mit Ablehnungsandrohung gesetzt werden. Nach erfolglosem Ablauf dieser Frist stehen die gesetzlichen Rechtsbehelfe zur Verfügung, wobei die Aufhebung des Vertrages (in Form von Rücktritt oder Schadensersatz statt der Leistung) nur eröffnet ist, wenn es sich um eine erhebliche Abweichung von der vertragsgemäßen Leistung handelt.
2. Die Verjährungsfrist für Rechte bei Mängeln beträgt ein Jahr.

IX. Haftung

1. Die Haftung von nuwacom für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit ist unbeschränkt.
2. Bei einfach fahrlässiger Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung von nuwacom der Höhe nach beschränkt auf vorhersehbare und vertragstypische Schäden. Wesentliche Vertragspflichten sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung die verletzte Partei regelmäßig vertrauen darf.
3. Die Verjährungsfrist für Ansprüche nach Ziffer IX.2. beträgt ein Jahr.
4. Die Haftung von nuwacom nach Ziffer IX.2. ist je Vertragsjahr auf die vom Kunden an nuwacom innerhalb des letzten Vertragsjahrs vor Eintritt des schädigenden Ereignisses zu entrichtende Vergütung im Rahmen des konkreten Vertragsverhältnisses beschränkt. Im ersten Vertragsjahr gilt hierfür stattdessen die Vergütung, welche für die ersten zwölf Monate der Vertragslaufzeit vertraglich vereinbart ist.
5. Die in dieser Ziffer IX. genannte Haftungsbeschränkung gilt nicht für Ansprüche
 - a. aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit,
 - b. bei arglistigem Handeln,
 - c. bei Übernahme einer Garantie,
 - d. bei Haftung für anfängliches Unvermögen oder zu vertretender Unmöglichkeit sowie
 - e. für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz.
6. Im Übrigen ist die Haftung von nuwacom - gleich aus welchem Rechtsgrund - ausgeschlossen.

X. Haftungsfreistellung

1. Sofern Dritte wegen (a) eines vertragswidrigen Handelns oder Unterlassens des Kunden im Zusammenhang mit diesem Vertrag oder (b) durch den Kunden mithilfe der Plattform erstellten Inhalten behaupten, gegen nuwacom, eines der Organe von nuwacom oder einen nuwacom Mitarbeitenden Ansprüche zu haben, verpflichtet sich der Kunde, nuwacom, die Organe von nuwacom sowie die nuwacom Mitarbeitenden von diesen Ansprüchen und heraus gegebenenfalls resultierenden Schäden und Kosten freizuhalten. Dieser Freistellungsanspruch

erfasst auch angemessene Kosten für die anwaltliche Prüfung und Abwehr der behaupteten Ansprüche.

2. nuwacom wird den Kunden unverzüglich informieren, wenn ein Dritter entsprechende Ansprüche geltend macht. nuwacom wird dem Kunden die Möglichkeit zur Unterstützung und Mitwirkung bei der Abwehr der Ansprüche einräumen.
3. Etwaige weitergehende Schadensersatzansprüche bleiben von dieser Regelung unberührt.

XI. Vergütung, Zahlungsbedingungen und Verzug

1. Der Kunde ist verpflichtet, die vertraglich vereinbarte Vergütung zzgl. der gesetzlich geltenden Mehrwertsteuer an nuwacom zu zahlen.
2. Wird für den Kunden Umsatzsteuer nach dem Reverse-Charge-Verfahren in Rechnung gestellt, teilt er nuwacom dies unter Angabe seiner Umsatzsteuer-Identifikationsnummer unverzüglich nach Vertragsschluss mit.
3. Die Vergütung für die Nutzungslizenz der Plattform wird pro Nutzer berechnet.
4. Laufzeitbezogene Preise sind beginnend mit der Laufzeit im Voraus zu zahlen. Sonstige Entgelte sind nach Leistungserbringung und Rechnungsstellung zu zahlen.
5. nuwacom stellt dem Kunden die vereinbarte Vergütung für ihre Leistungen in Rechnung. Rechnungen werden elektronisch an die vom Kunden zu diesem Zweck angegebene E-Mail-Adresse gesendet. Rechnungen sind sofort zahlbar und 14 Tage nach dem Datum der Rechnungsstellung zur Zahlung fällig, soweit die Rechnung selbst kein abweichendes Zahlungsziel angibt.
6. Der Kunde wird etwaige Rechnungsfehler innerhalb von 14 Tagen nach Rechnungsstellung gegenüber nuwacom beanstanden. Dabei ist der Grund der Beanstandung schlüssig darzulegen. Versäumt der Kunde die Beanstandung innerhalb dieser Frist, gilt die Rechnung als akzeptiert.
7. Zahlungen des Kunden an nuwacom werden zunächst auf dessen ältere Schulden angerechnet, auch, wenn der Kunde dies bei Zahlung anders bestimmt. Soweit nuwacom zum Zeitpunkt der Zahlung Ansprüche auf Zinsen oder Erstattung von Kosten zustehen, ist er berechtigt, die Zahlung zunächst auf die Kosten, dann auf die Zinsen und zuletzt auf die ausstehende Vergütung anzurechnen.
8. Gegen Forderungen von nuwacom kann der Kunde nur aufrechnen oder ein Zurückbehaltungsrecht geltend machen, soweit seine Gegenansprüche unbestritten oder rechtskräftig festgestellt sind.
9. Befindet sich der Kunde in Zahlungsverzug, ist nuwacom berechtigt, Verzugszinsen in gesetzlicher Höhe zu berechnen. Die Geltendmachung eines weiteren Verzugschadens bleibt vorbehalten.
10. Bei Zahlungsverzug des Kunden ist nuwacom berechtigt, den Zugang des Kunden zur Plattform bis zur vollständigen Zahlung aller fälligen Nutzungs- und Lizenzgebühren sowie Vergütungen an nuwacom vorübergehend zu sperren. Eine Sperre wird nuwacom unter Hinweis auf den Zahlungsverzug des Kunden ankündigen. Etwaige gesetzliche Zurückbehaltungsrechte bleiben von dieser Regelung unberührt.

11. nuwacom ist nach Ablauf der initialen Mindestvertragslaufzeit kalenderjährlich jeweils einmal berechtigt, die Entgelte mit einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen zu ändern, sofern die Änderung nach einer umfassenden Interessenabwägung unter Berücksichtigung der Interessen von nuwacom für den Kunden nicht unzumutbar ist. Im Fall einer Preisänderung hat der Kunde das Recht, den Vertrag ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung in Textform zu kündigen. Dies gilt nicht, wenn die Änderung ausschließlich auf einer Änderung von hoheitlich auferlegten Steuern, Gebühren, Abgaben und Beiträgen beruht oder sich zu Gunsten des Kunden auswirkt. Der Kunde wird in der Änderungsmitteilung auf sein Kündigungsrecht gesondert hingewiesen.

XII. Vertragslaufzeit und Kündigung

1. Eine unentgeltliche Testphase endet automatisch nach Ablauf des vereinbarten Testzeitraums, ohne, dass es einer Kündigung durch den Kunden bedarf. Eine Testphase kann durch Abschluss eines entgeltlichen Vertrags (mittels eines Order Form) in eine (vereinbarte) Vertragslaufzeit überführt werden.
2. Ein Vertrag über die Leistungen von nuwacom gegen Entgelt wird für die Dauer der bei Vertragsschluss vereinbarten Laufzeit abgeschlossen.
3. Soweit nicht ausdrücklich anders vereinbart, verlängert sich der Vertrag nach Ende der initialen und jeder weiteren Laufzeit automatisch erneut um die vereinbarte Laufzeit, wenn er nicht rechtzeitig zum Ende einer Laufzeit unter Einhaltung der Kündigungsfrist oder aus wichtigem Grund gekündigt wurde.
4. Erhöht der Kunde die Anzahl der Nutzer der Plattform oder vereinbaren die Vertragsparteien eine sonstige Änderung des Leistungsumfangs mit Wirkung zu einem Zeitpunkt während der Laufzeit, so führt diese Vertragsanpassung zu einer vorzeitigen Verlängerung des gesamten Vertrags um eine weitere Laufzeit, die sich an die zum Zeitpunkt der Wirkung der Anpassung andauernde Laufzeit anschließt.
5. Verlängert sich der Vertrag automatisch, ist er mit einer Frist von drei Monaten zum Ende der jeweiligen Laufzeit kündbar.
6. Aus wichtigem Grund kann der Vertrag jederzeit ohne Einhaltung einer Frist gekündigt werden.
7. Ein wichtiger Grund liegt für die jeweils andere Vertragspartei insbesondere vor, wenn
 - a. eine Partei wesentliche Vertragspflichten verletzt und die Verletzung nicht einstellt, trotzdem die andere Partei eine Mahnung ausgesprochen und unter Hinweis auf das Kündigungsrecht eine angemessene Frist zur Beseitigung gesetzt hat. Mahnung und Fristsetzung können entfallen, wenn sie der anderen Partei unzumutbar sind.
 - b. die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens über das Vermögen einer Partei mangels Masse abgelehnt wird.
 - c. die Liquidation einer Partei eröffnet wird.
8. Ein wichtiger Grund liegt für nuwacom insbesondere vor, wenn sich der Kunde bei mindestens zwei aufeinanderfolgend fällig gewordenen Forderungen oder bei einem nicht unerheblichen Teil solcher Forderungen in Verzug befindet.

9. Endet der Vertrag, nimmt nuwacom die Löschung der Kundendaten von der Plattform innerhalb eines angemessenen Zeitraums vor. Der Kunde hat die Möglichkeit, seine Kundendaten vor Ende des Vertrags mittels einer über die Plattform bereitgestellten Export-Funktion zu exportieren. Der Kunde stellt in eigener Verantwortung sicher, diese Möglichkeit bei Bedarf vor Vertragsende zu nutzen. Nach Ende des Vertrags kann eine Herausgabe und ein Export der Kundendaten durch nuwacom nicht mehr gewährleistet werden.

XIII. Anpassung dieser AGB

1. nuwacom kann diese AGB unter Berücksichtigung des berechtigten Interesses des Kunden mit einer angemessenen Ankündigungsfrist ändern. Widerspricht der Kunde der Änderung nicht innerhalb einer von nuwacom gesetzten Frist, gilt die Änderung als genehmigt.
2. nuwacom wird den Kunden in einer Ankündigung in Textform darauf hinweisen, dass die Änderung wirksam wird, wenn er nicht binnen der gesetzten Frist widerspricht. Diese Änderungsmöglichkeit ist beschränkt auf Änderungen, die das Verhältnis von Leistung und Gegenleistung nicht wesentlich verändern. Sie ist nicht anwendbar für Preiserhöhungen, insoweit gilt ausschließlich Ziffer XI.11.

XIV. Sonstige Bestimmungen

1. Mündliche Nebenabreden und frühere Vereinbarungen zwischen den Vertragsparteien zum Vertragsgegenstand gelten nur, soweit dies ausdrücklich unter Bezugnahme auf diese Abreden in Textform vereinbart wird.
2. Eine Übertragung der Rechte und Pflichten des Kunden aus diesem Vertrag ist nur mit vorheriger schriftlicher Zustimmung von nuwacom gestattet. nuwacom darf die Zustimmung nur aus sachlichem Grund verweigern.
3. nuwacom ist berechtigt, die Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag auf einen Dritten zu übertragen. Die Übertragung wird nicht wirksam, wenn der Kunde innerhalb von 4 Wochen nach Erhalt einer entsprechenden Mitteilung schriftlich widerspricht; hierauf wird nuwacom in der Mitteilung hinweisen.
4. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieses Vertrags unwirksam sein, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht.
5. Ist der Kunde Kaufmann, juristische Person des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtliches Sondervermögen oder hat er keinen allgemeinen Gerichtsstand im Inland, so ist - soweit nicht anderweitig vereinbart - der Sitz von nuwacom ausschließlicher Gerichtsstand für alle sich aus dem Vertragsverhältnis ergebenden Streitigkeiten. nuwacom ist darüber hinaus berechtigt, den Kunden an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen. Für sämtliche Rechtsbeziehungen der Parteien gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des einheitlichen UN-Kaufrechts (CISG).

B. Service Level Agreement

I. Anwendbarkeit des Service Level Agreements

1. Dieses Service Level Agreement („**SLA**“) ist Bestandteil des Vertrags zwischen nuwacom und dem Kunden, soweit die Nutzung der Plattform Leistungsbestandteil dieser Vereinbarung ist. Es gilt ergänzend zu Abschnitt A. dieser AGB und geht Abschnitt A. vor, sofern und soweit in diesem Abschnitt B. die Regelung eines Gegenstands getroffen wird, der auch in Abschnitt A. geregelt ist.
2. Das SLA gilt nicht für Leistungen oder Leistungsbestandteile, die von Dritten erbracht und gegebenenfalls gemeinsam mit Leistungen von nuwacom angeboten werden. Insbesondere für Funktionen der Plattform, die unter Einsatz von LLM bereitgestellt werden, gilt dieses SLA nicht.

II. Definitionen

„**Uptime**“ bezeichnet die in Prozent von Hundert angegebene Kennzahl, mit der die Zeit der Verfügbarkeit der Server der Plattform pro Kalenderjahr angegeben wird, wobei geplante Wartungszeiten bei der Feststellung dieser Kennzahl außer Betracht bleiben.

„**Downtime**“ bezeichnet die Zeit (in Minuten) innerhalb eines Kalenderjahres, für deren Dauer die Verfügbarkeit der Server der Plattform unter der vereinbarten Uptime liegt.

„**Geplante Wartungszeiten**“ bezeichnet die Zeiten, in denen Wartungsarbeiten auf der Plattform durchgeführt werden, die dem Kunden vorab binnen angemessener Frist angekündigt wurden. Geplante Wartungszeiten werden bei der Berechnung von Uptime und entsprechend von Downtime nicht berücksichtigt. nuwacom unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um geplante Wartungszeiten zwischen 6:00 und 18:00 Uhr MEZ zu vermeiden.

III. Uptime

1. Während der Dauer des Vertrags stellt nuwacom die Plattform mit einer Uptime von 99% im Jahresmittel zur Verfügung.
2. Für die Überwachung und Messung der Verfügbarkeit gelten die Messungen von nuwacom. Dem Kunden steht insoweit der Gegenbeweis zu.
3. Auf Anfrage des Kunden stellt nuwacom statistische Auswertungen der Uptime aufgrund der Messungen von nuwacom zur Verfügung.

IV. Störungen

1. Der Kunde kann nuwacom eine Störung der Plattform oder des Zugangs zur Plattform melden.

2. Eine Meldung gilt nur als offizielle Störungsbenachrichtigung, wenn sie durch den Kunden in Textform an support@nuwacom.ai oder via Ticket über das nuwacom Servicedesk Portal gesendet wird und eine adäquate Beschreibung der Symptome der Störung enthält.
3. nuwacom kann Störungen auf einer Status-Webseite veröffentlichen. Bezieht sich eine Störungsbenachrichtigung des Kunden auf eine von nuwacom selbst veröffentlichte Störung, so reicht zur adäquaten Beschreibung die Bezugnahme auf die über die Status-Webseite veröffentlichte Störung.
4. nuwacom weist einer seitens des Kunden übermittelten Störungsbenachrichtigung einen Schweregrad zu und priorisiert ihre Antworten und Aktualisierungsintervalle auf Basis dieser Einordnung.
5. Es gelten die folgenden Schweregrade:
 - **Kritisch:** Die Plattform ist nicht erreichbar oder reagiert nicht. Der Kunde ist nicht in der Lage, die Plattform zu nutzen und es gibt keinen vorübergehenden Workaround.
 - **Hoch:** Vertraglich vereinbarte Kernfunktionalitäten der Plattform sind für die Mehrheit der Nutzer des Kunden nicht nutzbar und es ist kein angemessener Workaround verfügbar.
 - **Niedrig:** Die Plattform ist verfügbar, es treten jedoch Fehler oder Probleme auf, die lediglich mittels eines angemessenen vorübergehenden Workarounds umgangen werden können.

V. Ausschlüsse

Soweit sich Störungen oder eine sonstige Nichtverfügbarkeit der Plattform aus einem oder mehreren der nachfolgenden Ursachen ergeben, gilt dies nicht als Downtime im Sinne dieses SLA und das SLA ist insoweit nicht anwendbar:

- Störung oder Ausfall der Netzwerkinfrastruktur, Geräte und/ oder anderen Systeme des Kunden,
- Nutzung der Plattform in nicht vertragsgemäßer Weise,
- Nutzung der Plattform über einen oder durch Integration in die Leistung eines Dritten,
- Störung oder Ausfall des Internets,
- Höhere Gewalt, insbesondere, jedoch nicht abschließend Naturkatastrophen, Kriege, Streiks, Unruhen, nationale oder globale Pandemien oder ähnliche Ereignisse, die außerhalb des Einflussbereichs von nuwacom liegen.

VI. Konsequenzen bei Nichteinhaltung des SLA

1. Für den Fall der Nichteinhaltung der Uptime im Rahmen der Bestimmungen dieses SLA vereinbaren die Vertragsparteien eine von nuwacom an den Kunden zu entrichtende pauschale Vertragsstrafe in Form einer Gutschrift in Höhe eines in Prozent angegebenen Anteils der zwischen den Vertragsparteien für die Dauer des ersten Vertragsjahres vereinbarten Vergütung für die Nutzung der Plattform („**Jahreslizenzgebühr**“). Dieser Anteil bestimmt sich anhand der nachfolgend definierten Kategorien:

- **Kritisch:** Vollständiger Ausfall der Plattform für die Dauer der gesamten Downtime - Gutschrift in Höhe von 5% der Jahreslizenzgebühr
 - **Hoch:** Erheblicher Ausfall der Plattform und / oder starke Beeinträchtigung oder Verhinderung der Nutzung der Plattform für die Dauer der gesamten Downtime - Gutschrift in Höhe von 3% der Jahreslizenzgebühr
2. Für eine als niedrig einzuordnenden Schwere der Nichteinhaltung des SLA wird keine Vertragsstrafe vereinbart. „**Niedrig**“ bedeutet in diesem Fall eine Nichtverfügbarkeit der Plattform, die nur geringfügigen Einfluss auf die Funktionalität der Plattform oder die Plattform als Ganzes hat, jedoch keinen wesentlichen Ausfall der Nutzbarkeit der Plattform verursacht.
 3. Eine Gutschrift als pauschale Vertragsstrafe gemäß diesem Abschnitt VI. kann nur einmal pro Vertragsjahr geltend gemacht werden und ist auf maximal 5% der Jahreslizenzgebühr beschränkt.
 4. Es besteht kein Anspruch des Kunden auf Auszahlung eines Geldbetrags in Höhe der Gutschrift. Die Gutschrift kann ausschließlich auf die Vergütung für Beratungs- oder Entwicklungsleistungen von nuwacom angerechnet werden.
 5. Der Kunde kann die Anrechnung der Gutschrift innerhalb von zwölf Monaten ab Bestätigung der Höhe der Gutschrift durch nuwacom geltend machen. Mit Ablauf dieser Frist verfällt eine Gutschrift ersatzlos.
 6. Etwaige gesetzliche Ersatzansprüche des Kunden gegen nuwacom bleiben von diesem Abschnitt VI. unberührt. Insoweit gilt Abschnitt A.IX. dieser AGB.

C. Besondere Bestimmungen Entwicklungsleistungen

I. Anwendungsbereich

Diese Besonderen Bestimmungen Entwicklungsleistungen gelten ergänzend zu Abschnitt A. dieser AGB. Sie finden Anwendung, wenn die Vertragsparteien die Erbringung zusätzlicher (individueller) Entwicklungsleistungen durch nuwacom vereinbaren. Dieser Abschnitt C. geht Abschnitt A. vor, sofern und soweit in diesem Abschnitt C. die Regelung eines Gegenstands getroffen wird, der auch in Abschnitt A. geregelt ist.

II. Umfang der Entwicklungsleistungen

1. Der Umfang der vereinbarten Entwicklungsleistungen von nuwacom, insbesondere, jedoch nicht abschließend vorgesehene Funktionalitäten, Kompatibilitäten, andere Eigenschaften, etwaig vereinbarte Termine, zu übergebende Dokumentationen und weitere Details, ergeben sich aus dem Order Form in Verbindung mit etwaigen weiteren Dokumenten oder Beschreibungen („**Auftragsbeschreibung**“), auf die das Order Form ausdrücklich Bezug nimmt.
2. Im Rahmen der Entwicklungsleistungen schuldet nuwacom keine Installation, Einweisung oder Schulung der Nutzer oder sonstige Beratung, soweit nicht ausdrücklich anderweitig vereinbart.
3. Die Übergabe oder Bereitstellung eines Quellcodes durch nuwacom ist nicht geschuldet, soweit nicht ausdrücklich etwas abweichendes vereinbart ist.

III. Nutzungsrechte

1. An den Entwicklungsleistungen räumt nuwacom ein einfaches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares Recht zur weltweiten, vertragsgemäßen Nutzung ein. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, endet das Nutzungsrecht automatisch mit dem Ende der Nutzung der Plattform durch den Kunden.
2. Rein klarstellend wird festgehalten, dass nuwacom berechtigt ist, Entwicklungsleistungen für den Kunden dauerhaft in das Standardangebot der Plattform oder in andere Leistungsangebote aufzunehmen und entsprechend Nutzungsrechte an Dritte zu vergeben, ohne, dass hieraus weitere Rechte des Kunden entstehen.

IV. Gewährleistung

1. Im Falle von Mängeln stehen dem Kunden die gesetzlichen Mängelgewährleistungsrechte zu, wobei jedoch nuwacom das Recht hat, zu entscheiden, ob ein Mangel durch Nachbesserung oder Neulieferung behoben wird.
2. Mängelgewährleistungsansprüche in Bezug auf Entwicklungsleistungen von nuwacom verjähren innerhalb eines Jahres. Von dieser Regelung unberührt bleiben Ansprüche auf Schadensersatz wegen Mängeln, insoweit gelten die Vereinbarungen aus Abschnitt A. fort.

3. Rügt der Kunde das Vorliegen eines Mangels und ergibt sich nachfolgend bei der durch die Rüge verursachten Tätigkeit von nuwacom, dass ein Mangel nicht vorlag, ist nuwacom berechtigt, den entsprechenden Aufwand gemäß der Preisliste abzurechnen.

V. Mitwirkungspflichten des Kunden

Ist zur Erbringung der Entwicklungsleistung durch nuwacom die rechtzeitige Ausführung einer oder mehrerer Unterstützungs- oder Mitwirkungshandlungen des Kunden erforderlich („**Mitwirkungspflichten**“), so wird nuwacom den Kunden hierüber informieren und eine Frist nennen, innerhalb derer die Erbringung der Mitwirkungspflichten zu erfolgen hat, um die Entwicklungsleistung von nuwacom zu ermöglichen. Soweit nuwacom dabei eine angemessene Frist setzt, ist der Kunde verpflichtet, diesen Mitwirkungspflichten innerhalb der Frist nachzukommen, andernfalls hat nuwacom das Recht, die Anpassung gegebenenfalls vereinbarter Termin für die Bereitstellung der Entwicklungsleistung zu verlangen.

D. Besondere Bestimmungen Beratungsleistungen

I. Anwendungsbereich

Diese Besonderen Bestimmungen Beratungsleistungen gelten ergänzend zu Abschnitt A. dieser AGB. Sie finden Anwendung, wenn die Vertragsparteien die Erbringung zusätzlicher Beratungsleistungen durch nuwacom vereinbaren. Dieser Abschnitt D. geht Abschnitt A. vor, sofern und soweit in diesem Abschnitt D. die Regelung eines Gegenstands getroffen wird, der auch in Abschnitt A. geregelt ist.

II. Umfang und Erbringung der Beratungsleistungen

1. Der konkrete Umfang, die Dauer sowie die Form der vereinbarten Beratungsleistungen von nuwacom ergeben sich aus dem Order Form oder einer anderweitigen individuellen Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien.
2. nuwacom ist berechtigt, zur Erbringung der Beratungsleistungen externe Experten, Partnerunternehmen oder andere Dritte heranzuziehen.

III. Nutzungsrechte

nuwacom räumt dem Kunden an den Ergebnissen und Zwischenergebnissen der Beratungsleistung, insbesondere, jedoch nicht ausschließlich an Leistungsbeschreibungen, Dokumentationen einschließlich Schulungsunterlagen, Berichten, Beratungsunterlagen, Schaubildern, Diagrammen und Bildern („**Arbeitsergebnisse**“) ein einfaches, nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares Recht zur weltweiten, vertragsgemäßen Nutzung ein.

E. Besondere Bestimmungen Self Managed Hosting

I. Anwendungsbereich

Diese Besonderen Bestimmungen Self Managed Hosting gelten ergänzend zu Abschnitt A dieser AGB. Sie finden Anwendung, wenn der Kunde die Plattform auf eigenen Systemen hostet. Dieser Abschnitt E hat Vorrang vor Abschnitt A, soweit eine abweichende Regelung in Bezug auf denselben Gegenstand getroffen wird. Die Anwendung dieses Abschnitts E schließt die Anwendung von Abschnitt B dieser AGB aus.

II. Installation

1. Vereinbaren die Parteien das Self Managed Hosting der Plattform, stellt nuwacom dem Kunden zu dem vereinbarten Zeitpunkt den Zugang zu einem Repository bereit, welches die zur Installation und Ausführung der Plattform auf dem System des Kunden erforderlichen Dateien und Inhalte enthält.
2. Der Kunde verpflichtet sich, den Zugang zum Repository vertraulich zu behandeln und weder Dritten zugänglich zu machen noch Dritten in irgendeiner Form den Zugang zu ermöglichen.
3. Die im Repository bereitgestellten Dateien und Inhalte dürfen ausschließlich zur vertragsgemäßen Installation und Ausführung der Plattform genutzt werden. Jegliche darüber hinausgehende Nutzung ist nicht gestattet.
4. Die Installation der Plattform auf dem System des Kunden erfolgt durch den Kunden eigenständig. Eine Installation durch nuwacom ist nicht geschuldet, es sei denn, dies wurde ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart.

III. Datenschutz & Datensicherheit

1. nuwacom stellt die Plattform in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzbestimmungen, einschließlich der DSGVO, bereit. Die Verantwortung für die Implementierung und Verwaltung von Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen im Rahmen der Nutzung der Plattform auf den eigenen Systemen des Kunden liegt ausschließlich beim Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, alle notwendigen Maßnahmen zur Einhaltung der anwendbaren Datenschutzvorschriften (insbesondere der DSGVO) eigenverantwortlich sicherzustellen.

IV. Pflichten nach Vertragsende

1. Endet der Vertrag über das Self Managed Hosting, ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich:
 - i. die Nutzung der Plattform unverzüglich einzustellen
 - ii. die Plattform sowie sämtliche Programmkopien (einschließlich der Sicherungskopie) vollständig und endgültig von seinen Systemen zu löschen sowie
 - iii. sonstige ggf. von nuwacom überlassenen Materialien und Unterlagen auf seine Kosten an nuwacom zurückzugeben. Der Kunde wird diesen Zugang zum Repository geheim halten und nicht an Dritte weitergeben, bzw. Dritten selbst keinen Zugang ermöglichen.

V. Sicherungskopie

1. Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie der im Repository bereitgestellten Dateien ausschließlich zu Sicherungszwecken zu erstellen.
2. Diese Sicherungskopie ist als solche zu kennzeichnen und mit einem Urheberrechtsvermerk zugunsten von nuwacom zu versehen.
3. Stellt nuwacom dem Kunden die Plattform und die erforderlichen Dateien zur Installation und Ausführung in einer Weise bereit, dass der Kunde sich diese Inhalte bei Bedarf erneut herunterladen kann, ist die Erstellung einer Sicherungskopie unzulässig.