

Unternehmensspezifische Nutzungsbedingungen

Letzte Aktualisierung: 13.11.2025

Diese unternehmensspezifischen Bedingungen sind Bestandteil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Nuwacom („Bedingungen“ oder „Nutzungsbedingungen“) und gelten nur für Unternehmenskunden. Großgeschriebene Begriffe, die in diesen unternehmensspezifischen Nutzungsbedingungen verwendet, aber nicht definiert werden, haben die ihnen in den Nutzungsbedingungen zugewiesene Bedeutung. Der Auftraggeber für Unternehmenskunden wird gemäß den Nutzungsbedingungen und/oder Ihrem Arbeitsauftrag bestimmt.

A. Definitionen

Wenn in den Bedingungen mit Großbuchstaben verwendet, haben die folgenden Begriffe zusätzlich zu den an anderer Stelle in den Bedingungen definierten Begriffen die folgenden Bedeutungen.

„Entwicklungsdienstleistungen“ bezeichnet die Gestaltung, Konfiguration, Implementierung oder Anpassung von Software oder Funktionen für einen Unternehmenskunden, wie in dem entsprechenden Arbeitsauftrag beschrieben und ausdrücklich erwähnt, sowie alle damit verbundenen Unterlagen oder Lieferungen, wie in Abschnitt C näher beschrieben.

„Beratungsdienstleistungen“ bezeichnet die von Nuwacom für den Unternehmenskunden erbrachten professionellen oder beratenden Dienstleistungen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Onboarding, Optimierung, Konfiguration, Workflow-Analyse und andere projektbezogene Unterstützung, wie in Abschnitt D näher beschrieben.

„Selbstverwaltetes Hosting“ bezeichnet die Bereitstellung der Nuwacom-Plattform innerhalb der eigenen Infrastruktur oder Hosting-Umgebung des Unternehmenskunden, wie in Abschnitt E dieser unternehmensspezifischen Bedingungen näher beschrieben.

„Service Level Agreement“ oder „SLA“ bezeichnet die in Abschnitt B dieser unternehmensspezifischen Bedingungen beschriebenen Leistungs- und Verfügbarkeitsverpflichtungen, einschließlich der geltenden Reaktionszeiten und Servicegutschriften.

B. Service Level Agreement

I. Anwendbarkeit des Service Level Agreement

1. Dieses Service Level Agreement ist Teil der Nutzungsbedingungen zwischen Nuwacom und dem Kunden, soweit die Nutzung der Plattform Gegenstand dieser Vereinbarung ist. Sie gelten zusätzlich zu den Nutzungsbedingungen und haben Vorrang vor den Nutzungsbedingungen.
2. Das SLA gilt nicht für Dienste oder Dienstkomponenten, die von Dritten bereitgestellt werden und möglicherweise in Verbindung mit Diensten von Nuwacom angeboten werden. Insbesondere gilt dieses SLA nicht für Funktionen der Plattform, die unter Verwendung von LLMs bereitgestellt werden.

II. Definitionen

„**Verfügbarkeit**“ bezieht sich auf den Prozentsatz, der die Verfügbarkeit der Server der Plattform pro Kalenderjahr angibt, wobei geplante Wartungszeiten bei der Berechnung dieser Kennzahl nicht berücksichtigt werden.

„**Servicegutschriften**“ bezeichnet Servicetage für Unternehmenskunden, die am Ende der Laufzeit ohne zusätzliche Kosten für den Kunden hinzugefügt werden, oder, wenn sich die Vereinbarung automatisch verlängert, einen entsprechenden Rabatt, der auf die nächste anwendbare Rechnung angerechnet wird.

„**Geplante Wartungszeiten**“ bezieht sich auf die Zeiten, in denen Wartungsarbeiten an der Plattform durchgeführt werden, die dem Kunden im Voraus innerhalb eines angemessenen Zeitraums mitgeteilt wurden. Geplante Wartungszeiten werden bei der Berechnung der Betriebszeit und entsprechend der Ausfallzeit nicht berücksichtigt. Nuwacom wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um geplante Wartungszeiten zwischen 6:00 und 18:00 Uhr MEZ zu vermeiden.

„**Support-Geschäftszeiten**“ bezeichnet die Zeiten, zu denen Nuwacom Unternehmenskunden standardmäßigen technischen Support bietet, nämlich montags bis freitags von 9:00 bis 18:00 Uhr Mitteleuropäischer Zeit (MEZ/MESZ), ausgenommen Feiertage in Luxemburg und Deutschland.

III. Servicegutschriften

3. Verfügbarkeit. Während der Vertragslaufzeit stellt Nuwacom die Plattform mit einer Serviceverfügbarkeit von mindestens 99,9 % Betriebszeit („Serviceverfügbarkeit“) bereit. Soweit dies vernünftigerweise möglich ist, wird Nuwacom den Kunden mindestens 24 Stunden im Voraus über geplante Wartungsarbeiten informieren, die voraussichtlich länger als dreißig (30) Minuten dauern werden. Im Voraus angekündigte planmäßige Wartungszeiten werden nicht als Ausfallzeiten gewertet. Wenn Nuwacom die Serviceverfügbarkeit in einem bestimmten Kalendermonat nicht erfüllt, hat der Kunde Anspruch auf die unten beschriebenen Servicegutschriften. Dieses SLA zur Serviceverfügbarkeit legt die einzige und ausschließliche Abhilfe für den Kunden bei einer Nichteinhaltung der Serviceverfügbarkeit durch Nuwacom fest.
4. Die Anzahl der auszugebenden Servicegutschriften wird wie folgt bestimmt:

| | |
|---|---------|
| Verfügbarkeit des Dienstes (monatlich) Dienstgutschrift | |
| < 99,9 % und ≥ 99,0 % | 3 Tage |
| < 99,0 % und ≥ 95,0 % | 7 Tage |
| < 95,0 % | 15 Tage |
5. Die Gesamtzahl der Servicegutschriften, die Nuwacom dem Kunden in einem Kalendermonat ausstellt, darf für Unternehmenskunden fünfzehn (15) Servicetage nicht überschreiten.
6. Servicegutschriften können nicht gegen Geldbeträge eingetauscht oder in Geldbeträge umgewandelt werden. Wenn das Konto des Kunden vollständig bezahlt ist und der Vertrag nicht verlängert wird, werden die Servicegutschriften am Ende der Laufzeit als zusätzliche Servicetage angerechnet.
7. Wenn der Kunde verlängert, werden die Servicegutschriften stattdessen als einmaliger Rabatt auf die nächste Rechnung nach dem entsprechenden Servicezeitraum angerechnet.

IV. Fehlfunktionen

1. Der Kunde kann Nuwacom über eine Fehlfunktion der Plattform oder des Zugangs zur Plattform informieren.
2. Ein Bericht gilt nur dann als offizielle Störungsmeldung, wenn er vom Kunden per E-Mail an support@Nuwacom.ai oder über ein Ticket im Nuwacom-Service-Desk-Portal gesendet wird und eine ausreichende Beschreibung der Störungssymptome enthält.
3. Nuwacom kann Störungen auf einer Status-Website veröffentlichen. Bezieht sich eine Störungsmeldung des Kunden auf eine von Nuwacom selbst veröffentlichte Störung, reicht ein Verweis auf die auf der Status-Website veröffentlichte Störung als angemessene Beschreibung aus.
4. Nuwacom weist einer vom Kunden gemeldeten Störung einen Schweregrad zu und priorisiert seine Reaktionen und Aktualisierungsintervalle auf Grundlage dieser Einstufung.
5. Es gelten folgende Schweregrade:
 - **Kritisch:** Die Plattform ist nicht verfügbar oder reagiert nicht. Der Kunde kann die Plattform nicht nutzen, und es gibt keine vorübergehende Abhilfe. Die Zeit für die erste Reaktion ist auf 2 Stunden festgelegt.
 - **Hoch:** Die vertraglich vereinbarten Kernfunktionen der Plattform sind für die Mehrheit der Nutzer des Kunden nicht nutzbar, und es steht keine geeignete Ausweidlösung zur Verfügung. Die Zeit für die erste Reaktion ist auf 8 Stunden festgelegt.
 - **Niedrig:** Die Plattform ist verfügbar, es treten jedoch Fehler oder Probleme auf, die nur durch eine geeignete vorübergehende Umgehungslösung behoben werden können. Die Zeit für die erste Reaktion ist auf 16 Stunden festgelegt.
6. Die erste Reaktionszeit bezieht sich auf den Zeitraum zwischen der Einreichung eines Vorfallesberichts durch den Kunden und der Antwort des Nuwacom-Teams mit einer Lösung oder mit klärenden Fragen. Alle Reaktionszeiten werden während der Support-Geschäftszeiten berechnet.

V. Ausschlüsse

Soweit Störungen oder sonstige Nichtverfügbarkeit der Plattform auf eine oder mehrere der folgenden Ursachen zurückzuführen sind, gilt dies nicht als Ausfallzeit und die SLA findet in diesem Zusammenhang keine Anwendung:

- Fehlfunktion oder Ausfall der Netzwerkinfrastruktur, Geräte und/oder anderer Systeme des Kunden,
- Nutzung der Plattform in einer Weise, die den Vertragsbedingungen widerspricht,
- Nutzung der Plattform durch oder durch Integration in die Dienste eines Dritten,
- Störung oder Ausfall des Internets,
- Höhere Gewalt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Naturkatastrophen, Kriege, Streiks, Unruhen, nationale oder globale Pandemien oder ähnliche Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle von Nuwacom liegen,
- Ausfälle oder Störungen, die durch KI-Dienste verursacht werden,

- Wartungsarbeiten oder Aktualisierungen, die gemäß dieser SLA durchgeführt werden.

C. Entwicklungsdienstleistungen

I. Anwendungsbereich

Diese Bedingungen für Entwicklungsdienstleistungen gelten zusätzlich zu den Nutzungsbedingungen. Sie gelten, wenn die Parteien die Erbringung zusätzlicher (individueller) Entwicklungsdienstleistungen durch Nuwacom vereinbaren. Dieser Abschnitt hat Vorrang vor den Nutzungsbedingungen, wenn und soweit dieser Abschnitt eine Angelegenheit regelt, die auch in den Nutzungsbedingungen geregelt ist.

II. Umfang der Entwicklungsdienstleistungen

1. Der Umfang der vereinbarten Entwicklungsdienstleistungen, die von Nuwacom zu erbringen sind, insbesondere, aber nicht beschränkt auf beabsichtigte Funktionen, Kompatibilität, sonstige Merkmale, vereinbarte Fristen, zu liefernde Dokumentation und sonstige Details, sind in der Arbeitsanweisung in Verbindung mit allen anderen Dokumenten oder Beschreibungen, auf die in der Arbeitsanweisung ausdrücklich Bezug genommen wird, festgelegt.
2. Im Rahmen der Entwicklungsdienstleistungen ist Nuwacom nicht verpflichtet, die Installation, Einweisung oder Schulung der Nutzer oder sonstige Beratungsleistungen zu erbringen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Entwicklungsdienstleistungen werden auf der Grundlage angemessener Anstrengungen erbracht, sofern dies nicht ausdrücklich in der Arbeitsanweisung garantiert ist.
3. Nuwacom ist nicht verpflichtet, einen Quellcode zu liefern oder bereitzustellen, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.

III. Nutzungsrechte

1. Nuwacom gewährt ein nicht exklusives, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht zur weltweiten Nutzung der Entwicklungsdienstleistungen gemäß dem Vertrag. Sofern nicht ausdrücklich anders vereinbart, erlischt das Nutzungsrecht automatisch, wenn der Kunde die Nutzung der Plattform einstellt. Nuwacom behält alle geistigen Eigentumsrechte an den Entwicklungsdienstleistungen und allen davon abgeleiteten Werken.
1. Zur Vermeidung von Zweifeln: Nuwacom ist berechtigt, die Entwicklungsdienstleistungen für den Kunden dauerhaft in die Standarddienstleistungen der Plattform oder in andere angebotene Dienstleistungen zu integrieren und entsprechenden Nutzungsrechten an Dritte zu gewähren, ohne dass dadurch weitere Rechte seitens des Kunden entstehen.

IV. Garantie

1. Bei Mängeln stehen dem Kunden die gesetzlichen Gewährleistungsrechte zu. Nuwacom hat jedoch das Recht zu entscheiden, ob ein Mangel durch Reparatur oder Ersatz behoben wird.
2. Gewährleistungsansprüche in Bezug auf die Entwicklungsdienstleistungen von Nuwacom unterliegen einer Verjährungsfrist von einem Jahr. Ansprüche auf Schadensersatz wegen Mängeln bleiben von dieser Regelung unberührt; insoweit gelten weiterhin die Nutzungsbedingungen.

3. Wenn der Kunde Nuwacom über das Vorliegen eines Mangels informiert und sich anschließend im Rahmen der Tätigkeiten von Nuwacom herausstellt, dass kein Mangel vorlag, ist Nuwacom berechtigt, die entsprechenden Kosten gemäß der Preisliste in Rechnung zu stellen.

V. Mitwirkungspflicht des Kunden

Wenn die Erbringung der Entwicklungsdienstleistungen durch Nuwacom die rechtzeitige Durchführung einer oder mehrerer Unterstützungs- oder Kooperationsmaßnahmen durch den Kunden erfordert („**Mitwirkungspflicht**“), wird Nuwacom den Kunden darüber informieren und eine Frist setzen, innerhalb derer die Mitwirkungspflicht erfüllt werden muss, damit Nuwacom die Entwicklungsdienstleistungen erbringen kann. Wenn Nuwacom eine angemessene Frist setzt, ist der Kunde verpflichtet, diese Mitwirkungspflichten innerhalb der Frist zu erfüllen, andernfalls ist Nuwacom berechtigt, eine vereinbarte Frist für die Erbringung der Entwicklungsleistungen anzupassen.

VI. Annahme

Sofern der Unternehmenskunde Nuwacom nicht innerhalb von fünf (5) Kalendertagen nach Lieferung der Entwicklungsdienstleistungen oder der damit verbundenen Leistungen schriftlich über einen wesentlichen und reproduzierbaren Mangel informiert, gelten diese Entwicklungsdienstleistungen als angenommen. Geringfügige oder unerhebliche Abweichungen stehen der Abnahme nicht entgegen.

Bei rechtzeitiger und ordnungsgemäßer Mängelanzeige wird Nuwacom nach eigener Wahl und auf eigene Kosten den Mangel innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen oder den betroffenen Teil der Entwicklungsleistungen erneut erbringen. Nach einer solchen Korrektur oder Nacherfüllung gelten die Lieferungen als angenommen, es sei denn, der Unternehmenskunde teilt Nuwacom innerhalb von drei (3) Tagen nach erneuter Lieferung schriftlich mit, dass weiterhin Mängel bestehen.

D. Beratungsdienstleistungen

I. Anwendungsbereich

Diese Bedingungen für Beratungsleistungen gelten zusätzlich zu den Nutzungsbedingungen. Sie gelten, wenn die Parteien die Erbringung zusätzlicher Beratungsleistungen durch Nuwacom vereinbaren. Dieser Abschnitt hat Vorrang vor den Nutzungsbedingungen, wenn und soweit dieser Abschnitt eine Angelegenheit regelt, die auch in den Nutzungsbedingungen geregelt ist.

II. Umfang und Erbringung der Beratungsleistungen

1. Der genaue Umfang, die Dauer und die Form der vereinbarten Beratungsleistungen von Nuwacom sind im Arbeitsauftrag oder in einer anderen individuellen Vereinbarung zwischen den Parteien festgelegt.
2. Nuwacom ist berechtigt, externe Experten, Partnerunternehmen oder andere Dritte mit der Erbringung der Beratungsleistungen zu beauftragen.

III. Nutzungsrechte

Nuwacom gewährt dem Kunden ein nicht exklusives, nicht unterlizenzierbares und nicht übertragbares Recht, die Ergebnisse und Zwischenergebnisse der Beratungsleistungen,

insbesondere, aber nicht beschränkt auf Leistungsbeschreibungen, Dokumentationen einschließlich Schulungsunterlagen, Berichte, Beratungsunterlagen, Tabellen, Diagramme und Bilder („Arbeitsergebnisse“), weltweit gemäß den Vertragsbedingungen zu nutzen. Die Arbeitsergebnisse dürfen nur für interne Geschäftszwecke des Kunden verwendet werden.

E. Selbstverwaltetes Hosting

I. Anwendungsbereich

Diese Bedingungen für selbstverwaltetes Hosting gelten zusätzlich zu den Nutzungsbedingungen. Sie gelten, wenn der Kunde die Plattform auf seinen eigenen Systemen hostet. Dieser Abschnitt hat Vorrang vor den Nutzungsbedingungen soweit eine abweichende Bestimmung zum gleichen Gegenstand getroffen wird. **Die Anwendung dieses Abschnitts schließt die Anwendung der Dienstleistungsvereinbarung aus.**

II. Installation

1. Wenn die Parteien sich auf ein selbstverwaltetes Hosting der Plattform einigen, gewährt Nuwacom dem Kunden zum vereinbarten Zeitpunkt Zugang zu einem Repository, das die für die Installation und den Betrieb 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 ihn weder Dritten zugänglich zu machen noch Dritten in irgendeiner Form zu gestatten, darauf zuzugreifen.
3. Die im Repository bereitgestellten Dateien und Inhalte dürfen nur für die vertraglich vereinbarte Installation und den Betrieb der Plattform verwendet werden. Jede darüber hinausgehende Nutzung ist nicht gestattet.
4. Die Installation der Plattform auf dem System des Kunden liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Nuwacom ist nicht verpflichtet, die Installation durchzuführen, sofern dies nicht ausdrücklich zwischen den Parteien vereinbart wurde.

III. Datenschutz und Datensicherheit

1. Nuwacom stellt die Plattform in Übereinstimmung mit den geltenden Datenschutzgesetzen, einschließlich der DSGVO, bereit. Die Verantwortung für die Umsetzung und Verwaltung von Datenschutz- und Sicherheitsmaßnahmen im Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform auf den eigenen Systemen des Kunden liegt ausschließlich beim Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, selbstständig und in eigener Verantwortung sicherzustellen, dass alle erforderlichen Maßnahmen zur Einhaltung der geltenden Datenschutzgesetze (einschließlich der DSGVO) getroffen werden.

IV. Verpflichtungen bei Vertragsende

1. Bei Beendigung des Vertrags über selbstverwaltetes Hosting ist der Kunde verpflichtet, unverzüglich:
 - i. die Nutzung der Plattform unverzüglich einzustellen;
 - ii. die Plattform und alle Programmkopien (einschließlich Sicherungskopien) vollständig und dauerhaft von ihren Systemen zu löschen; und

iii. alle von Nuwacom bereitgestellten Materialien und Unterlagen auf eigene Kosten zurückzusenden. Der Kunde muss den Zugang zum Repository vertraulich behandeln und darf ihn nicht an Dritte weitergeben oder Dritten den Zugang ermöglichen.

2. Zur Vermeidung von Zweifeln sei darauf hingewiesen, dass Nuwacom keine Verantwortung für die Sicherheit, Verfügbarkeit oder Integrität der Plattform übernimmt, sobald diese in der Umgebung des Kunden installiert ist.

V. Sicherungskopie

1. Der Kunde ist berechtigt, eine Sicherungskopie der im Repository bereitgestellten Dateien ausschließlich zu Sicherungszwecken zu erstellen.

2. Diese Sicherungskopie muss als solche gekennzeichnet sein und einen Copyright-Vermerk zugunsten von Nuwacom enthalten.

3. Wenn Nuwacom die Plattform und die für die Installation und den Betrieb erforderlichen Dateien so bereitstellt, dass der Kunde diese Inhalte bei Bedarf erneut herunterladen kann, ist die Erstellung einer Sicherungskopie nicht zulässig.