



General Terms and Conditions (GTC)

NUCIDA Group

These General Terms and Conditions ("GTC") govern the provision of services by NUCIDA Group ("NUCIDA", "we", "us", or "our") with its companies NUCIDA LLC, NUCIDA Ltd., NUCIDA Beratung GbR, and NUCIDA Partner Ltd. to its Customers ("Customer", "you", or "your"). They apply to all contracts, offers, and services provided by NUCIDA, including but not limited to IT consulting, development, and testing services; cloud / Software as a Service (SaaS); operation of IT environments for Customers; and IT support services. By entering into a contract with NUCIDA or using our services, you agree to these GTC. Individual contracts may supplement these GTC but shall not contradict them unless explicitly agreed in writing.

NUCIDA Group

E: info@nucida.com
W: <https://nucida.com>

Companies / Unternehmen

NUCIDA LLC
NUCIDA Ltd.
NUCIDA Beratung GbR
NUCIDA Part. Ltd

Imprint / Impressum

<https://nucida.com/imprint.php>

NUCIDA GTC 2025-2

Date / Datum: 11.10.25
Version: 2025.2
Page / Seite: 1 / 14



1. Scope of Application

1.1 These GTC apply to all business relationships between NUCIDA and the Customer. They also apply to future transactions, even if not expressly agreed again.

1.2 Any conflicting or deviating terms of the Customer shall only apply if NUCIDA expressly confirms them in writing.

1.3 Services under these GTC include:

- **IT Consulting, Development, and Testing Services:** Advisory, planning, implementation, and quality assurance for software development, including AI-driven testing, test automation, and process optimization.
- **Cloud and Software as a Service (SaaS):** Provision of cloud-based platforms, tools, and subscription-based software for testing, management, and analytics.
- **Operation of IT Environments for Customers:** Hosting, maintenance, monitoring, and management of Customer IT infrastructures in cloud or on-premise setups.
- **IT Support Services:** Technical assistance, troubleshooting, training (e.g., workshops, video seminars), and ongoing support for IT systems and software.

1.4 NUCIDA provides services in accordance with the specifications in the individual contract, these GTC, and applicable laws.

2. Conclusion of Contract

2.1 Offers by NUCIDA are non-binding unless expressly stated otherwise. A contract is concluded upon written confirmation by NUCIDA or upon commencement of services.

2.2 The Customer confirms that it is aware of the technical possibilities, limitations, and requirements of the services. The Customer has verified that the service specifications meet its needs. In case of doubt, the Customer shall consult NUCIDA employees or competent third parties prior to contract conclusion.

2.3 For SaaS and cloud services, access is granted via secure login credentials. The Customer is responsible for maintaining confidentiality and reporting any misuse immediately.

2.4 The Customer is aware of the technical possibilities and conditions of use of the services provided as well as any technical requirements. They have checked that the specification of the services corresponds to their wishes and needs.

2.5 In case of doubt, the contracting party shall, prior to the conclusion of the contract, consult the employees of NUCIDA or obtain advice from competent third parties. Specifications of the Customer must be made in writing.

2.6 Unless explicitly specified otherwise, the contract is a service contract billed according to time spent and materials used.

3. Services and Obligations

3.1 NUCIDA shall perform services with due diligence, in a professional manner, and in accordance with the state of the art in the industry. For IT consulting and development, this includes providing expert advice, code reviews, and testing protocols. For cloud/SaaS and IT operations, this encompasses reliable uptime (targeting 99.5% availability, subject to maintenance), data security, and scalability. IT



support services include response times as defined in the individual contract (e.g., 4-24 hours for standard issues).

3.2 The Customer shall provide all necessary information, access rights, data, and cooperation (e.g., hardware/software requirements for testing) in a timely manner. Delays caused by the Customer may lead to extensions of deadlines and additional costs.

3.3 For operation of IT environments, NUCIDA shall implement reasonable security measures (e.g., encryption, firewalls) but is not liable for breaches caused by Customer actions or third-party attacks beyond NUCIDA's control.

3.4 Services may involve third-party tools or subcontractors, provided quality standards are maintained. NUCIDA remains responsible for the overall service.

4. Place of Performance and Handover Point of Deliveries

4.1 The place of performance for all services is the registered office of the commissioned NUCIDA company, unless otherwise agreed in the individual contract. For on-site services, the place of performance is the location specified by the Customer. Remote services are provided electronically by NUCIDA's facilities.

4.2 The handover point for deliverables (e.g., software code, reports, test results, or access credentials) is deemed to occur upon electronic delivery (e.g., via email, secure file transfer, or platform upload) or, for physical items, upon shipment of NUCIDA's facilities. Risk of loss transfers to the Customer at the handover point. The Customer shall inspect deliverables promptly and notify NUCIDA of any defects within 7 days.

5. User Conditions and Usage and License Metrics

5.1 User Conditions: Access to services is limited to authorized users designated by the Customer (e.g., employees or contractors). The Customer shall ensure users comply with these GTC, including age restrictions (users must be at least 18 years old or have parental consent where required by law) and prohibit unauthorized sharing of credentials. The Customer is liable for all actions of its users.

5.2 Usage and License Metrics: For SaaS and cloud services, licenses are measured by concurrent users, named users, or usage volume (e.g., storage GB, API calls per month) as specified in the individual contract. Overages may incur additional fees at rates defined in the contract (e.g., \$0.10 per extra GB). The Customer shall not exceed licensed metrics; monitoring tools may be used to enforce this. For consulting/development services, usage is project-specific without ongoing metrics.

6. Intellectual Property Rights

6.1 NUCIDA retains all intellectual property rights (IPR) in pre-existing materials, tools, methodologies (e.g., B/R/AI/N TestWork framework), and custom developments unless otherwise agreed.

6.2 Upon full payment, NUCIDA grants the Customer a non-exclusive, non-transferable license to use deliverables (e.g., software, reports, test scripts) for its internal business purposes. For SaaS/cloud services, this is limited to the subscription term and compliant with usage metrics in Section 5.2.

6.3 The Customer grants NUCIDA a limited license to use Customer data and materials solely for providing the services. Customer warrants that it has all necessary rights to such data.

6.4 Any IPR developed specifically for the Customer shall be transferred upon full payment, subject to the individual contract.



7. Confidentiality

7.1 Both parties shall treat all confidential information (e.g., business secrets, source code, Customer data) obtained during the business relationship as strictly confidential and not disclose it to third parties without prior written consent. This obligation survives termination of the contract for 3 years.

7.2 Exceptions apply to information required by law or already publicly available without breach. NUCIDA complies with data protection laws (e.g., GDPR for EU Customers).

8. Data Security

8.1 NUCIDA implements industry-standard data security measures, including but not limited to access controls, encryption (AES-256 at rest and in transit), regular vulnerability scans, and compliance with ISO 27001, C5 and SOC 2 standards. For IT operations and cloud services, multi-factor authentication and audit logs are mandatory.

8.2 The Customer shall implement complementary security measures (e.g., strong passwords, endpoint protection) and notify NUCIDA immediately of any suspected security incidents. NUCIDA is not responsible for data loss due to Customer negligence or unauthorized access via Customer-provided credentials.

8.3 In the event of a confirmed security breach attributable to NUCIDA, NUCIDA shall remediate at its expense and cover direct costs up to the contract value.

8.4 Further provisions are defined in the NUCIDA document (NUCIDA DS DPP).

9. Data Protection

9.1 NUCIDA processes personal data only as necessary for service provision and in compliance with applicable data protection regulations (e.g., GDPR). For cloud/IT operations, NUCIDA acts as a data processor where applicable, with a separate Data Processing Agreement (DPA) if required.

9.2 The Customer remains the data controller and is responsible for data legality, consent, and security of end-user data. NUCIDA shall implement technical and organizational measures to protect data (e.g., ISO 27001 standards).

9.3 In case of data breaches, NUCIDA shall notify the Customer without undue delay.

9.4 Further provisions are defined in the NUCIDA document (NUCIDA DS DPP).

10. Credits for Unavailability

10.1 For SaaS, cloud, and IT operations services, NUCIDA targets 99.5% monthly uptime, excluding scheduled maintenance (announced at least 48 hours in advance, not exceeding 8 hours per month). Unavailability is measured as downtime exceeding 5 minutes, verified via NUCIDA's monitoring tools.

10.2 If uptime falls below 99.5%, the Customer is entitled to service credits equal to 1% of the monthly fee for each percentage point below the target (e.g., 5% credit for 94.5% uptime), capped at 50% of the monthly fee. Credits are applied to future invoices and are the sole remedy for unavailability. Force majeure events do not qualify for credits.

11. Logging

11.1 NUCIDA maintains comprehensive logs for all services, including access logs, error logs, and activity trails for SaaS/cloud/IT operations (retained for 12 months). Logs capture user actions, system events, and performance metrics to support auditing, troubleshooting, and compliance.



11.2 The Customer may request log excerpts for support incidents, subject to confidentiality. NUCIDA reserves the right to anonymize sensitive data in logs provided to the Customer.

12. Reporting

12.1 For ongoing services (e.g., IT operations, SaaS subscriptions), NUCIDA provides monthly performance reports detailing uptime, usage metrics (per Section 5.2), incident summaries, and security events. Ad-hoc reports for consulting/development projects are delivered upon milestone completion.

12.2 Reports are delivered electronically via the service portal or email. The Customer shall review reports promptly and notify discrepancies within 10 days.

13. Remuneration and Payment Terms

13.1 All services shall be remunerated in accordance with the individual or service contract (e.g., flat rate, time value based on hourly rates, or subscription fees for SaaS/cloud).

13.2 In the case of contracts for work and services, the installment invoices specified in the contract for work and services shall be issued and become due upon reaching the milestone.

13.3 All prices are net prices plus the applicable VAT and other taxes. Credits in accordance with Section 10 will be deducted.

13.4 Invoices are due within 14 days. Interest of 1.5% per month will be charged for reminders. NUCIDA may suspend services in the event of late payment.

13.5 Additional fees may apply for IT support and operation for services outside the scope or for emergency support. Travel expenses for on-site consulting/testing will be reimbursed separately.

13.6 All payments are non-refundable unless required by law or specified in the contract. The Customer may only offset legally established claims.

13.7 The Customer may only offset undisputed or legally established claims.

13.8 NUCIDA grants a discount of 7% if the Customer allows NUCIDA to use them as a Customer reference in marketing.

14. Warranties and Liability

14.1 NUCIDA warrants that services will conform to the agreed specifications for a period of 3 months from delivery (for consulting/development) or continuously for SaaS/cloud (subject to maintenance). No warranty is given for third-party software.

14.2 Liability for damages is limited to intent or gross negligence. In the event of damage resulting from injury to life, limb, or health, liability shall be unlimited even in the event of simple negligent breach of duty by NUCIDA, its legal representatives, or vicarious agents. For other breaches, liability is capped at the contract value.

14.3 NUCIDA is not liable for indirect damages (e.g., loss of profit, data loss) unless caused by intent. The Customer shall implement backups for IT environments under NUCIDA's operation.



14.4 If malfunctions occur during the provision of services, the Customer shall take appropriate precautions by means of malfunction diagnosis, ongoing inspection, etc. The Customer shall secure its equipment, products and data in accordance with the recognized rules of technology. In doing so, it shall ensure that the current data from all databases, regardless of the form, can be reproduced with reasonable effort.

14.5 If the Customer is a merchant and the transaction is a commercial transaction for both parties, the Customer must inspect the service immediately after it has been provided by NUCIDA, insofar as this is possible within the scope of normal business operations and notify NUCIDA immediately if a defect is found.

14.6 If the Customer fails to notify NUCIDA, the service shall be deemed to have been approved, unless the defect was not apparent during the inspection. If such a defect occurs, it must be reported immediately after discovery, otherwise the service shall also be deemed to have been approved with regard to this defect. To preserve the rights of the Customer, it is sufficient to send the notification in good time.

14.7 If damage is the fault of both the Customer and NUCIDA, the Customer must take its contributory liability into account.

14.8 The above provisions shall not apply if the Customer has fraudulently concealed a defect. In this case, only the Customer shall be liable.

14.9 An error report must contain information on the type of error, the area in which the error occurred, and the work that was being performed when the error occurred. The error must be described in such a way that it can be reproduced. The obligation is based on the contractor's ability to identify and name errors.

14.10 If NUCIDA carries out the error correction at the request of the Customer and it turns out that there are no errors within NUCIDA's area of responsibility, NUCIDA may invoice the costs incurred.

14.11 If the Customer fails to fulfill its obligations to cooperate, NUCIDA shall be released from its obligation to perform. If NUCIDA nevertheless performs the service, it shall invoice the expenses according to the actual costs incurred.

14.12 Force majeure (e.g., natural disasters, strikes) shall release NUCIDA from its obligation to perform.

15. Duration and Termination

15.1 Contracts commence on the agreed start date and run for the specified term (e.g., project-based for consulting/development, subscription-based for SaaS/cloud). Automatic renewal applies unless terminated with 30 days' notice.

15.2 Either party may terminate for material breach with 14 days' notice to remedy. Immediate termination is possible for insolvency or serious violations.

15.3 Upon termination of SaaS/cloud/IT operations, access ends, and data shall be returned/deleted upon request (at Customer's cost). For support services, ongoing contracts may be terminated monthly. Logs and reports up to termination are provided upon request.

15.4 If the Customer withdraws from an order for which NUCIDA is not responsible, NUCIDA may demand 25% of the order value as compensation, or higher demonstrable damages.



15.5 In software development projects involving the adoption and further maintenance of third-party content and program code, NUCIDA will analyze the code after handover. NUCIDA reserves the right to return the project within 14 days based on the analysis results. The Customer is not entitled to claim damages.

16. Final Provisions

16.1 These GTC are subject to the law of the country in which the commissioned NUCIDA company has its registered office, excluding conflict of law rules. Mandatory local consumer protection rights apply to EU Customers. Disputes shall be resolved exclusively by the court with jurisdiction over the commissioned NUCIDA company or as agreed in the individual contract.

16.2 Amendments to these GTC require written form. Should any provision be invalid, the remaining provisions remain effective.

16.3 NUCIDA may subcontract services but remains liable. The Customer may not assign rights without NUCIDA's consent.

16.4 For questions, contact: legal@nucida.com.



Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

NUCIDA Group

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") regeln die Erbringung von Leistungen durch die NUCIDA Group ("NUCIDA", "wir", "uns" oder "unser") mit seinen Unternehmen NUCIDA LLC, NUCIDA Ltd., NUCIDA Beratung GbR, and NUCIDA Partner Ltd. an ihre Kunden ("Kunde", "Sie" oder "Ihr"). Sie gelten für alle Verträge, Angebote und Leistungen von NUCIDA, einschließlich, aber nicht beschränkt auf IT-Beratung, -Entwicklung und -Testdienstleistungen; Cloud- / Software-as-a-Service (SaaS); Betrieb von IT-Umgebungen für Kunden; und IT-Support-Dienste. Durch Abschluss eines Vertrags mit NUCIDA oder Nutzung unserer Dienste stimmen Sie diesen AGB zu. Einzelverträge können diese AGB ergänzen, widersprechen ihnen jedoch nicht, es sei denn, dies wird ausdrücklich schriftlich vereinbart.



1. Anwendungsbereich

1.1 Diese AGB gelten für alle Geschäftsbeziehungen zwischen NUCIDA und dem Kunden. Sie gelten auch für zukünftige Geschäfte, auch wenn sie nicht erneut ausdrücklich vereinbart werden.

1.2 Abweichende oder entgegenstehende Bedingungen des Kunden gelten nur, wenn NUCIDA sie ausdrücklich schriftlich bestätigt.

1.3 Leistungen im Sinne dieser AGB umfassen:

- **IT-Beratung, -Entwicklung und -Testdienstleistungen:** Beratung, Planung, Umsetzung und Qualitätssicherung für Softwareentwicklung, einschließlich KI-gestützter Tests, Testautomatisierung und Prozessoptimierung.
- **Cloud- und Software-as-a-Service (SaaS):** Bereitstellung cloudbasierter Plattformen, Tools (z. B. B/R/AI/N TestWork, SQACE, TESTINY) und abonnementbasierter Software für Testing, Management und Analysen.
- **Betrieb von IT-Umgebungen für Kunden:** Hosting, Wartung, Überwachung und Management von Kunden-IT-Infrastrukturen in Cloud- oder On-Premise-Setups.
- **IT-Support-Dienste:** Technische Unterstützung, Fehlerbehebung, Schulungen (z. B. Workshops, Videoseminare) und laufender Support für IT-Systeme und Software.

1.4 NUCIDA erbringt Leistungen gemäß den Spezifikationen im Einzelvertrag, diesen AGB und geltendem Recht.

2. Vertragsabschluss

2.1 Angebote von NUCIDA sind unverbindlich, es sei denn, es wird ausdrücklich etwas anderes angegeben. Der Vertrag kommt mit schriftlicher Bestätigung durch NUCIDA oder mit Beginn der Leistungserbringung zustande.

2.2 Der Kunde bestätigt, dass er sich der technischen Möglichkeiten, Einschränkungen und Anforderungen der Leistungen bewusst ist. Der Kunde hat geprüft, ob die Leistungsbeschreibungen seinen Wünschen und Bedürfnissen entsprechen. Bei Zweifeln hat der Kunde vor Vertragsabschluss Mitarbeiter von NUCIDA oder qualifizierte Dritte zu konsultieren.

2.3 Für SaaS- und Cloud-Dienste wird der Zugriff über sichere Login-Zugangsdaten gewährt. Der Kunde ist für die Vertraulichkeit verantwortlich und muss Missbrauch unverzüglich melden.

2.4 Der Kunde ist sich der technischen Möglichkeiten und Nutzungsbedingungen der angebotenen Leistungen sowie etwaiger technischer Voraussetzungen bewusst. Er hat geprüft, dass die Spezifikation der Leistungen seinen Wünschen und Bedürfnissen entspricht.

2.5 Im Zweifelsfall hat der Kunde vor Vertragsabschluss die Mitarbeiter von NUCIDA zu konsultieren oder sich von kompetenten Dritten beraten zu lassen. Angaben des Kunden müssen schriftlich erfolgen.

2.6 Wenn nicht explizit festgelegt, ist der Vertrag ein Dienstleistungsvertrag mit Abrechnung nach eingesetztem Zeitaufwand und Material.



3. Leistungen und Pflichten

3.1 NUCIDA erbringt Leistungen sorgfältig, professionell und nach dem Stand der Technik. Für IT-Beratung und -Entwicklung umfasst dies fachkundige Beratung, Code-Reviews und Testprotokolle. Für Cloud/SaaS und IT-Betrieb schließt dies zuverlässige Verfügbarkeit (Ziel: 99,5 %, unter Vorbehalt von Wartungen), Datensicherheit und Skalierbarkeit ein. IT-Support-Dienste umfassen Reaktionszeiten wie im Einzelvertrag definiert (z. B. 4-24 Stunden für Standardprobleme).

3.2 Der Kunde stellt alle notwendigen Informationen, Zugriffsrechte, Daten und Mitwirkung (z. B. Hardware/Software-Anforderungen für Tests) rechtzeitig zur Verfügung. Verzögerungen durch den Kunden können Fristen verlängern und Mehrkosten verursachen.

3.3 Für den Betrieb von IT-Umgebungen setzt NUCIDA angemessene Sicherheitsmaßnahmen um (z. B. Verschlüsselung, Firewalls), haftet jedoch nicht für Verletzungen durch Kundenhandlungen oder Drittanbieter-Angriffe außerhalb der Kontrolle von NUCIDA.

3.4 Leistungen können Drittanbieter-Tools oder Unterauftragnehmer beinhalten, sofern Qualitätsstandards eingehalten werden. NUCIDA bleibt für die Gesamtleistung verantwortlich.

4. Erfüllungsort und Übergabepunkt von Lieferungen

4.1 Der Erfüllungsort für alle Leistungen ist der Unternehmenssitz des beauftragten NUCIDA Unternehmens, sofern im Einzelvertrag nichts Abweichendes vereinbart ist. Für Vor-Ort-Leistungen ist der Erfüllungsort der vom Kunden angegebene Standort. Remote-Leistungen werden elektronisch von den Einrichtungen von NUCIDA erbracht.

4.2 Der Übergabepunkt für Leistungsergebnisse (z. B. Softwarecode, Berichte, Testergebnisse oder Zugangsdaten) gilt als eingetreten bei elektronischer Übergabe (z. B. per E-Mail, sicherem Dateitransfer oder Plattform-Upload) oder, bei physischen Gegenständen, bei Versand von den Einrichtungen von NUCIDA. Das Risiko geht auf den Kunden bei Übergabe über. Der Kunde prüft die Leistungsergebnisse unverzüglich und meldet Mängel innerhalb von 7 Tagen bei NUCIDA.

5. Nutzerbedingungen und Nutzungs- und Lizenzkennzahlen

5.1 **Nutzerbedingungen:** Der Zugriff auf Leistungen ist auf autorisierte Nutzer beschränkt, die der Kunde benennt (z. B. Mitarbeiter oder Auftragnehmer). Der Kunde stellt sicher, dass Nutzer diese AGB einhalten, einschließlich Altersbeschränkungen (Nutzer müssen mindestens 18 Jahre alt sein oder elterliche Einwilligung haben, wo gesetzlich vorgeschrieben) und Verboten der unbefugten Weitergabe von Zugangsdaten. Der Kunde haftet für alle Handlungen seiner Nutzer.

5.2 **Nutzungs- und Lizenzkennzahlen:** Für SaaS- und Cloud-Dienste werden Lizenzen nach gleichzeitigen Nutzern, benannten Nutzern oder Nutzungsvolumen (z. B. Speicher-GB, API-Aufrufe pro Monat) gemessen, wie im Einzelvertrag festgelegt. Überverbräuche können Zusatzgebühren nach Vertragssätzen verursachen. Der Kunde überschreitet die lizenzierten Kennzahlen nicht; Überwachungstools können zur Durchsetzung eingesetzt werden. Für Beratungs-/Entwicklungsleistungen gelten projektspezifische Nutzungen ohne laufende Kennzahlen.

6. Immaterialgüterrechte

6.1 NUCIDA behält sich alle Immaterialgüterrechte (IGR) an vorhandenen Materialien, Tools, Methoden (z. B. B/R/AI/N TestWork-Framework) und kundenspezifischen Entwicklungen vor, es sei denn, etwas anderes ist vereinbart.



6.2 Nach vollständiger Zahlung gewährt NUCIDA dem Kunden eine nicht-exklusive, nicht-übertragbare Lizenz zur Nutzung der Leistungsergebnisse (z. B. Software, Berichte, Testskripte) für interne Geschäftszwecke. Für SaaS/Cloud-Dienste ist dies auf die Abo-Laufzeit und die Einhaltung der Nutzungs-Kennzahlen gemäß Abschnitt 5.2 beschränkt.

6.3 Der Kunde gewährt NUCIDA eine begrenzte Lizenz zur Nutzung von Kundendaten und -materialien ausschließlich zur Leistungserbringung. Der Kunde garantiert, dass er alle notwendigen Rechte an solchen Daten hat.

6.4 Speziell für den Kunden entwickelte IGR werden nach vollständiger Zahlung übertragen, vorbehaltlich des Einzelvertrags.

7. Vertraulichkeit

7.1 Beide Parteien behandeln alle vertraulichen Informationen (z. B. Geschäftsgeheimnisse, Quellcode, Kundendaten), die während der Geschäftsbeziehung erlangt werden, streng vertraulich und geben sie nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung an Dritte weiter. Diese Pflicht besteht auch nach Vertragsende 3 Jahre fort.

7.2 Ausnahmen gelten für gesetzlich vorgeschriebene Offenlegungen oder bereits öffentlich verfügbare Informationen ohne Verstoß. NUCIDA beachtet Datenschutzgesetze (z. B. DSGVO für EU-Kunden).

8. Datensicherheit

8.1 NUCIDA setzt branchenübliche Datensicherheitsmaßnahmen um, einschließlich Zugriffssteuerungen, Verschlüsselung (AES-256 im Ruhezustand und in Übertragung), regelmäßiger Schwachstellen-Scans und Einhaltung von ISO 27001, C5 und SOC 2. Für IT-Betrieb und Cloud-Dienste sind Mehrfaktorauthentifizierung und Audit-Logs verpflichtend.

8.2 Der Kunde setzt ergänzende Sicherheitsmaßnahmen um (z. B. starke Passwörter, Endpoint-Schutz) und meldet NUCIDA Verdachtsfälle von Sicherheitsvorfällen unverzüglich. NUCIDA ist nicht verantwortlich für Datenverluste durch Kundenfahrlässigkeit oder unbefugten Zugriff über vom Kunden bereitgestellte Zugangsdaten.

8.3 Bei einem bestätigten Sicherheitsvorfall, der NUCIDA zuzurechnen ist, behebt NUCIDA diesen auf seine Kosten und übernimmt direkte Kosten bis zur Höhe des Vertragswerts.

8.4 Weitere Regelungen sind im NUCIDA Dokument (NUCIDA DS DPP) festgelegt.

9. Datenschutz

9.1 NUCIDA verarbeitet personenbezogene Daten nur insoweit wie für die Leistungserbringung notwendig und im Einklang mit geltenden Datenschutzvorschriften (z. B. DSGVO). Für Cloud/IT-Betrieb agiert NUCIDA bei Bedarf als Auftragsverarbeiter, mit separater Auftragsverarbeitungsvereinbarung (AVV).

9.2 Der Kunde bleibt Verantwortlicher für die Rechtmäßigkeit der Daten, Einwilligungen und Sicherheit der Endnutzerdaten. NUCIDA setzt technische und organisatorische Maßnahmen zur Datensicherheit um (z. B. ISO 27001-Standards).

9.3 Bei Datenschutzverletzungen benachrichtigt NUCIDA den Kunden unverzüglich.

9.4 Weitere Regelungen sind im NUCIDA Dokument (NUCIDA DS DPP) festgelegt.



10. Gutschriften bei Nicht-Verfügbarkeit

10.1 Für SaaS-, Cloud- und IT-Betriebsleistungen strebt NUCIDA 99,5 % monatliche Verfügbarkeit an, unter Ausschluss geplanter Wartungen (mindestens 48 Stunden im Voraus angekündigt, nicht über 8 Stunden pro Monat). Unverfügbarkeit wird als Ausfallzeit über 5 Minuten gemessen, verifiziert durch Überwachungstools von NUCIDA.

10.2 Bei Unterschreitung von 99,5 % steht dem Kunden eine Gutschrift in Höhe von 1 % der Monatsgebühr pro Prozentpunkt unter dem Ziel zu (z. B. 5 % Gutschrift bei 94,5 % Verfügbarkeit), begrenzt auf 50 % der Monatsgebühr. Gutschriften werden auf zukünftige Rechnungen angerechnet und sind die einzige Maßnahme bei Unverfügbarkeit. Höhere Gewaltfälle qualifizieren nicht für Gutschriften.

11. Protokollierung

11.1 NUCIDA führt umfassende Protokolle für alle Leistungen, einschließlich Zugriffsprotokollen, Fehlerprotokollen und Aktivitätsnachverfolgungen für SaaS/Cloud/IT-Betrieb (Aufbewahrung 12 Monate). Protokolle erfassen Nutzerhandlungen, Systemereignisse und Leistungsmetriken zur Unterstützung von Audits, Fehlerbehebung und Compliance.

11.2 Der Kunde kann Auszüge aus Protokollen für Support-Vorfälle anfordern, vorbehaltlich Vertraulichkeit. NUCIDA behält sich das Recht vor, sensible Daten in an den Kunden gelieferten Protokollen zu anonymisieren.

12. Berichterstattung

12.1 Für laufende Leistungen (z. B. IT-Betrieb, SaaS-Abonnements) liefert NUCIDA monatliche Leistungsberichte mit Angaben zu Verfügbarkeit, Nutzungsmetriken (gemäß Abschnitt 5.2), Fallzusammenfassungen und Sicherheitsereignissen. Ad-hoc-Berichte für Beratungs-/Entwicklungsprojekte werden bei Meilensteinabschluss geliefert.

12.2 Berichte werden elektronisch über das Service-Portal oder per E-Mail zugestellt. Der Kunde prüft Berichte unverzüglich und meldet Abweichungen innerhalb von 10 Tagen.

13. Vergütung und Zahlungsbedingungen

13.1 Alle Dienstleistungen werden gemäß Einzel- bzw. Dienstleistungsvertrag vergütet (z. B. Pauschale, Zeitwert nach Stundensätzen oder Abo-Gebühren für SaaS/Cloud).

13.2 Bei Werksverträgen werden nach erreichtem Meilenstein die im Werksvertrag festgelegten Abschlagsrechnungen gestellt und fällig.

13.3 Alle Preise sind Nettopreise zzgl. der jeweils gültigen MwSt. und sonstiger Steuern. Gutschriften gemäß Abschnitt 10 werden abgezogen.

13.4 Rechnungen sind innerhalb von 14 Tagen fällig. Für Mahnungen fallen Zinsen in Höhe von 1,5 % pro Monat an. NUCIDA kann Leistungen bei Zahlungsverzug aussetzen.

13.5 Für IT-Support und -Betrieb können Zusatzgebühren für Leistungen außerhalb des Umfangs oder Notfall-Support anfallen. Reisekosten für Vor-Ort-Beratung/Tests werden separat erstattet.

13.6 Alle Zahlungen sind nicht rückerstattungsfähig, soweit nicht gesetzlich vorgeschrieben oder Gutschriften vertraglich spezifiziert. Der Kunde kann nur rechtskräftig festgestellte Forderungen aufrechnen.



13.7 Der Kunde kann nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen aufrechnen.

13.8 NUCIDA gewährt einen Rabatt von 7 %, wenn der Kunde NUCIDA gestattet, ihn als Kundenreferenz im Marketing zu verwenden.

14. Garantien und Haftung

14.1 NUCIDA gewährleistet, dass Leistungen für 3 Monate ab Übergabe (für Beratung/Entwicklung) oder laufend für SaaS/Cloud (unter Vorbehalt von Wartungen) den vereinbarten Spezifikationen entsprechen. NUCIDA übernimmt keine Gewährleistungen für Drittanbieter-Software.

14.2 Haftung für Schäden ist auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Im Falle von Schäden aus Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit ist die Haftung auch bei einfacher Fahrlässigkeit von NUCIDA, seinen gesetzlichen Vertretern oder Erfüllungsgehilfen unbegrenzt. Für sonstige Pflichtverletzungen ist die Haftung auf den Vertragswert beschränkt.

14.3 NUCIDA haftet nicht für indirekte Schäden (z. B. entgangener Gewinn, Datenverlust), es sei denn, sie werden vorsätzlich verursacht. Der Kunde setzt für IT-Umgebungen unter NUCIDA-Betrieb Backups um.

14.4 Treten während der Erbringung der Leistungen Störungen auf, hat der Kunde durch Störungsdiagnose, laufende Inspektion usw. geeignete Vorsichtsmaßnahmen zu treffen. Der Kunde hat seine Geräte, Produkte und Daten nach den anerkannten Regeln der Technik zu sichern. Dabei hat er sicherzustellen, dass die aktuellen Daten aus allen Datenbanken, unabhängig von ihrer Form, mit vertretbarem Aufwand reproduzierbar sind.

14.5 Ist der Kunde Kaufmann und handelt es sich für beide Seiten um ein Handelsgeschäft, hat der Kunde die Leistung unverzüglich nach Erbringung durch NUCIDA, soweit dies im Rahmen des ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebs möglich ist, zu untersuchen und NUCIDA unverzüglich zu benachrichtigen, wenn ein Mangel festgestellt wird.

14.6 Unterlässt der Kunde die Benachrichtigung, gilt die Leistung als genehmigt, es sei denn, der Mangel war bei der Untersuchung nicht erkennbar. Tritt ein solcher Mangel auf, muss die Anzeige unverzüglich nach Entdeckung erfolgen, andernfalls gilt die Leistung auch hinsichtlich dieses Mangels als genehmigt. Zur Wahrung der Rechte des Kunden genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige.

14.7 Ist ein Schaden sowohl auf das Verschulden des Kunden als auch auf das Verschulden von NUCIDA zurückzuführen, muss der Kunde sein Mitverschulden berücksichtigen lassen.

14.8 Die vorstehenden Bestimmungen gelten nicht, wenn der Kunde einen Mangel arglistig verschwiegen hat. In diesem Fall ist nur der Kunde verantwortlich.

14.9 Eine Fehlermeldung muss Angaben zur Art des Fehlers, zum Bereich, in dem der Fehler aufgetreten ist, und zu den Arbeiten enthalten, die bei Auftreten des Fehlers durchgeführt wurden. Der Fehler muss so beschrieben werden, dass er reproduzierbar ist. Die Verpflichtung basiert auf der Fähigkeit des Auftragnehmers, Fehler zu ermitteln und zu benennen.

14.10 Wenn NUCIDA auf Wunsch des Kunden die Fehlerbehebung durchführt und sich herausstellt, dass im Verantwortungsbereich von NUCIDA keine Fehler vorliegen, kann NUCIDA den Aufwand in Rechnung stellen.

14.11 Kommt der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nach, ist NUCIDA von der Leistungspflicht befreit. Erbringt NUCIDA die Leistung dennoch, stellt sie die Aufwendungen nach tatsächlichem Aufwand in Rechnung.



14.12 Höhere Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Streiks) entbindet von der Leistungserfüllung.

15. Laufzeit und Kündigung

15.1 Verträge beginnen am vereinbarten Startdatum und laufen für die festgelegte Dauer (z. B. projektbasiert für Beratung/Entwicklung, abobasiert für SaaS/Cloud). Eine automatische Verlängerung findet statt, sofern nicht mit 30-tägiger Frist eine schriftliche Kündigung erfolgt.

15.2 Jede Partei kann bei wesentlichem Verzug mit 14-tägiger Nachfrist kündigen. Sofortkündigung ist bei Insolvenz oder schweren Verstößen möglich.

15.3 Bei Beendigung von SaaS/Cloud/IT-Betrieb endet der Zugriff, und Daten werden auf Anfrage und auf Kosten des Kunden zurückgegeben bzw. gelöscht. Protokolle und Berichte bis zum Beendigungszeitpunkt werden auf Anfrage geliefert.

15.4 Zieht sich der Kunde aus einem Auftrag zurück, für den NUCIDA nicht verantwortlich ist, kann NUCIDA 25 % des Auftragswerts als Entschädigung verlangen oder bei nachweislich höheren Schäden die entsprechende Schadenssumme.

15.5 Bei Softwareentwicklungsprojekten mit Inhalt, Programmcode von Dritten zu übernehmen und weiterzupflegen, unterzieht NUCIDA die Software einer Codeanalyse nach Übergabe. NUCIDA behält sich das Recht vor innerhalb von 14 Tagen das Projekt aufgrund der Analyseergebnisse zurückzugeben. Der Kunde ist nicht berechtigt Schadensersatzansprüche geltend zu machen.

16. Schlussbestimmungen

16.1 Diese AGB unterliegen dem Recht des jeweiligen Staates in der das beauftragte NUCIDA Unternehmen seinen Firmensitz hat, unter Ausschluss von Kollisionsnormen. Für EU-Kunden gelten zwingende lokale Verbraucherschutzrechte. Streitigkeiten werden ausschließlich vor dem für das beauftragte NUCIDA Unternehmen zuständige Gericht oder wie im Einzelvertrag vereinbart entschieden.

16.2 Änderungen dieser AGB bedürfen der Schriftform. Wird eine Bestimmung unwirksam, bleiben die übrigen wirksam.

16.3 NUCIDA darf Leistungen Unterauftragnehmern übertragen, bleibt jedoch haftbar. Der Kunde darf Rechte nicht ohne Zustimmung von NUCIDA abtreten.

16.4 Bei Fragen wenden Sie sich an: legal@nucida.com.