

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Kunden der urbanOS Services

Vertragszuordnung

dataMatters GmbH, Pilgrimstr. 6, 50674 Köln

Kunde - vollständiger Name / Firma / Organisation

Anschrift

Vertreten durch (Name und Funktion)

Zugehörige Leistungsvereinbarung / Angebot (Nummer, Datum und Fassung)

Diese Vertragsunterlage enthält den vollständigen nachfolgenden Rechtstext. Die Vertragszuordnung erfolgt auf diesem Blatt, die Unterzeichnung auf dem letzten Blatt. Individuelle Vereinbarungen und deren Rangfolge bleiben unberührt.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Kunden der urbanOS Services

dataMatters GmbH

Pilgrimstr. 6

50674 Köln

1. Geltungsbereich und Vertragspartner

(1) Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) gelten für Verträge zwischen der dataMatters GmbH, Pilgrimstr. 6, 50674 Köln („dataMatters“, „wir“), und ihren Kunden über die Nutzung der urbanOS Services. Sie gelten sowohl gegenüber Unternehmern im Sinne des § 14 BGB und juristischen Personen des öffentlichen Rechts („Geschäftskunden“) als auch gegenüber Verbrauchern im Sinne des § 13 BGB („Verbraucher“), soweit eine Bestimmung nicht ausdrücklich nur eine dieser Gruppen betrifft.

(2) „urbanOS Services“ bezeichnet die von dataMatters bereitgestellte Website urbanos.de, die Urban Data Platform, eigene urbanOS Apps, NOVA, CityPilot, öffentliche Bürgerfunktionen, APIs, das öffentlich bereitgestellte urbanOS SDK sowie Store-, Hardware-, Konnektivitäts-, Support-, Integrations-, Entwicklungs- und Schulungsleistungen. Der konkrete Vertragsgegenstand ergibt sich aus dem angenommenen Angebot, dem Checkout, der Bestellbestätigung oder einer sonstigen Einzelvereinbarung („Leistungsvereinbarung“).

(3) „Organisation“ ist der einem Kunden zugeordnete Mandantenbereich. „Nutzer“ sind natürliche Personen, denen eine Organisation oder dataMatters ein Konto oder einen Zugriff einräumt. „Partnerangebot“ ist eine im urbanOS Store oder in einem urbanOS Verkaufsprozess ausdrücklich als Leistung eines Dritten gekennzeichnete App, Ware oder Dienstleistung.

(4) Individuelle Leistungsvereinbarungen und ausdrücklich einbezogene Leistungsbeschreibungen, Preisvereinbarungen und Service Level Agreements („SLA“) gehen diesen AGB bei Widersprüchen vor. Für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag geht der Auftragsverarbeitungsvertrag („AVV“) einschließlich seiner Anlagen den allgemeinen Vertragsbedingungen vor; individuelle Datenschutzvereinbarungen und zwingendes Datenschutzrecht bleiben maßgeblich. Eine im Einzelvertrag vereinbarte Rangfolge oder ein Ausschluss dieser AGB bleibt unberührt. Die Veröffentlichung einer neuen Fassung ändert bestehende Einzelvereinbarungen nicht.

2. Leistungsmodell und Anbieterrolle

(1) dataMatters ist unmittelbarer Anbieter der eigenen Plattform-, App-, KI-, API-, Konnektivitäts-, Support-, Integrations-, Entwicklungs-, Schulungs- und Betriebsleistungen sowie derjenigen Hardware, bei der dataMatters im Angebot oder Checkout als Verkäufer bezeichnet ist.

(2) Bei einem Partnerangebot kommt der Vertrag über die bezeichnete Partnerleistung unmittelbar zwischen dem Kunden und dem im Angebot genannten Partner zustande. dataMatters stellt insoweit die technische Plattform bereit, vermittelt den Vertrag und kann als Empfangs-, Zahlungs- oder Inkassoagent des Partners handeln. Dadurch wird dataMatters nicht zum Anbieter der fachlichen Partnerleistung, sofern dies nicht ausdrücklich anders ausgewiesen ist.

(3) Vor Abgabe einer Bestellung werden je Position insbesondere der Anbieter, die wesentlichen Leistungsmerkmale, der Preis, die Laufzeit, Support- und Lieferbedingungen, anwendbare Bedingungen, die Datenschutzrolle sowie bei Verbraucherverträgen die gesetzlich erforderlichen Informationen angezeigt. Bei Widersprüchen ist die eindeutige Anbieterkennzeichnung im jeweiligen Angebot maßgeblich.

(4) urbanOS ist ein modularer Werkzeug- und Entscheidungsunterstützungsdienst. Sensorwerte, Karten, Alarme, Prognosen, KI-Ausgaben und Automationen können unvollständig, verzögert oder fehlerhaft sein. Ohne ausdrücklich vereinbarte und entsprechend qualifizierte Lösung darf urbanOS nicht als einziges Notfall-, Medizin-, Leit-, Sicherheits- oder Life-Safety-System eingesetzt werden.

3. Leistungen und Leistungsänderungen

(1) Der mögliche Funktionsumfang umfasst insbesondere Organisations-, Benutzer-, Rollen- und Mandatsverwaltung, Datenquellen und Sensoren, Zeitreihen und Speicher, Karten, Dashboards und Widgets, Freigaben, Exporte, APIs/OAuth, Integrationen, Apps, Alarme, Workflows und Automationen. Hinzukommen können Fachanwendungen, KI-Funktionen, Hardware, Gateways, Konnektivität und Professional Services.

(2) Die Leistungsvereinbarung legt fest, welche Funktionen, Apps, Kontingente, Nutzerzahlen, Speicherfristen, Hardwarebestandteile und Service Level der Kunde erhält. Ausdrücklich einbezogene Anforderungskataloge und verbindlich zugesagte Umsetzungstermine gehören zum Leistungsumfang. Unverbindliche Produktdarstellungen, Roadmaps, Demos und Preisbeispiele begründen darüber hinaus keine Beschaffenheitsgarantie oder Terminzusage.

(3) Wir dürfen die Services weiterentwickeln und technisch oder gestalterisch ändern, wenn die vertragsgemäße Hauptleistung erhalten bleibt und die Änderung für den Kunden zumutbar ist. Erforderliche Sicherheits-, Rechts- und Kompatibilitätsupdates dürfen kurzfristig umgesetzt werden. Wesentliche nachteilige Änderungen werden nach Maßgabe von Ziffer 21 angekündigt.

(4) Professional Services, Migrationen, kundenspezifische Entwicklungen, Installationen und Integrationen werden nur im vereinbarten Umfang geschuldet. Mitwirkungspflichten, Abnahmekriterien, Termine und Rechte an Arbeitsergebnissen ergeben sich aus der Leistungsvereinbarung.

(5) Sicherheitsupdates und die zur Erhaltung der vereinbarten Funktion erforderliche Wartung gehören zum Betrieb der gebuchten Services. Bei einem vereinbarten Managed-Service-Paket sind auch Updates, Releases und Funktionserweiterungen des gebuchten Standardprodukts enthalten. Neue, separat angebotene Produkte sowie kundenspezifische Entwicklungen werden nur nach gesonderter Beauftragung vergütet. Gesetzliche Aktualisierungspflichten bleiben unberührt.

4. Registrierung, Organisationen und Berechtigungen

(1) Informatorische Websiteinhalte, Demos und von einer Organisation veröffentlichte Bürgerseiten oder Dashboards können ohne Registrierung nutzbar sein. Interne Organisations-, Daten-, App-, API- und Automationsfunktionen setzen regelmäßig ein verifiziertes Nutzerkonto voraus. Ob Hardware als Gast bestellt werden kann, ergibt sich aus dem Checkout.

(2) Kostenpflichtige Verträge dürfen nur von volljährigen, unbeschränkt geschäftsfähigen Verbrauchern oder von für den jeweiligen Kunden vertretungsberechtigten Personen geschlossen werden. Nutzer müssen bei Registrierung und Bestellung vollständige, richtige und aktuelle Angaben machen und dürfen nur Konten verwenden, zu deren Nutzung sie berechtigt sind.

(3) Der Kunde verwaltet seine Organisation, Einladungen, Rollen, Mandate und App-Zugriffe eigenverantwortlich. Er stellt sicher, dass ausgeschiedene oder nicht mehr berechtigte Nutzer unverzüglich gesperrt werden und dass Administratorrechte auf den erforderlichen Personenkreis beschränkt bleiben.

(4) Zugangsdaten, Token, API-Schlüssel und Wiederherstellungscodes sind geheim zu halten und angemessen gegen unbefugten Zugriff zu sichern. Der Kunde informiert dataMatters unverzüglich über vermutete Kompromittierungen. Wir dürfen betroffene Zugänge zum Schutz der Services vorübergehend sperren und zumutbare Verifikationsmaßnahmen verlangen.

(5) Handlungen eines ordnungsgemäß authentifizierten Nutzers werden der Organisation zugerechnet, soweit dataMatters nicht wusste oder erkennen musste, dass die Nutzung unbefugt war. Gesetzliche Einwendungen und zwingende Verbraucherschutzrechte bleiben unberührt.

5. Vertragsschluss und elektronische Bestellungen

(1) Leistungen werden über Website, Plattform oder Store, im direkten Vertrieb, im Rahmen von Ausschreibungen, über Partner oder auf Grundlage individueller Angebote angeboten. Die Darstellung einer Leistung ist grundsätzlich eine unverbindliche Aufforderung zur Abgabe eines Angebots, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindliches Angebot bezeichnet ist.

(2) Im Checkout gibt der Kunde durch Betätigung der eindeutig beschrifteten Bestellschaltfläche ein verbindliches Vertragsangebot ab. Vorher kann er Eingaben prüfen und korrigieren. Eine automatisierte Eingangsbestätigung bestätigt nur den Zugang der Bestellung, sofern sie nicht ausdrücklich zugleich die Annahme erklärt. Der Vertrag kommt durch ausdrückliche Annahme, Bestellbestätigung, Freischaltung oder Leistungserbringung zustande, wie im Verkaufsprozess angegeben.

(3) Bei individuellen Angeboten kommt der Vertrag durch fristgerechte Annahme des Angebots zustande. Vergabe- und haushaltsrechtliche Anforderungen öffentlicher Kunden sowie Schriftformerfordernisse müssen in der Leistungsvereinbarung ausdrücklich berücksichtigt werden.

(4) Vertragssprache ist Deutsch, sofern nicht anders vereinbart. Soweit wir Vertragstexte speichern, stellen wir sie dem Kunden im Konto oder auf Anfrage zur Verfügung. Bei Verbraucherverträgen werden die gesetzlich erforderlichen Vertragsinformationen und Bestätigungen auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt.

6. Preise, Abrechnung und Zahlung

(1) Maßgeblich sind die in der Leistungsvereinbarung oder im Checkout ausgewiesenen Preise, Abrechnungsintervalle, Kontingente und Zusatzentgelte. Gegenüber Verbrauchern werden Gesamtpreise einschließlich Umsatzsteuer und zwingender Nebenkosten ausgewiesen; gegenüber Geschäftskunden können Preise netto zuzüglich gesetzlicher Umsatzsteuer angegeben werden.

(2) Die Parteien können laufende, nutzungsbezogene oder einmalige Entgelte vereinbaren. Preise, Abrechnungsintervalle, enthaltene Leistungen, Kontingente, Mindestabnahmen und Zusatzentgelte ergeben sich aus der Leistungsvereinbarung. Ist dort eine Pauschale ohne mengenabhängige Vergütung oder Fair-Use-Grenzen vereinbart, begründen allgemeine Tarif- oder Kontingenthinweise keine zusätzlichen Entgelte. Hardware, Versand, Installation, Konnektivität und Professional Services werden nur berechnet, soweit sie vereinbart und nicht bereits enthalten sind.

(3) Als Zahlungsmittel können insbesondere Rechnung sowie die im Checkout ausschließlich über Stripe bereitgestellten Karten-, Wallet- oder SEPA-Zahlarten angeboten werden. Die konkret verfügbaren Zahlungsarten und etwaige zulässige Entgelte werden vor der Bestellung angezeigt. Stripe kann für die Zahlungsabwicklung eigene Vertrags- und Datenschutzbedingungen anwenden.

(4) Forderungen sind zu dem vereinbarten Zeitpunkt fällig. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Rechte. Wir dürfen entgeltliche Leistungen nach erfolgloser Mahnung und angemessener Fristsetzung verhältnismäßig sperren; bei Sicherheitsrisiken oder offensichtlich missbräuchlicher Nutzung ist eine sofortige vorläufige Sperre zulässig.

(5) Bei Partnerangeboten ist der Partner Verkäufer und Rechnungsaussteller, sofern im Checkout nichts anderes ausgewiesen wird. dataMatters kann Zahlungen für den Partner entgegennehmen oder technisch erstatten. Materielle Ansprüche aus der Partnerleistung sind grundsätzlich gegenüber dem Partner geltend zu machen.

7. Kostenlose Angebote, Tests und Premiumfunktionen

(1) Öffentliche Bürgerfunktionen und ein selbst angelegter Workspace können im jeweils beschriebenen Umfang kostenlos bereitgestellt werden. Eine Grenze von bis zu zehn Sensoren und ein Kontingent von 500 Data Credits sind getrennte Leistungsmerkmale; der im Konto oder Angebot ausgewiesene Stand ist maßgeblich.

(2) Testzeiträume und Programme, insbesondere ein allgemeiner einmonatiger Test, eine kommunale Erweiterung oder ein selektives Sofortprogramm, gelten nur nach ausdrücklicher Aktivierung und im jeweils zugesagten Umfang. Ein kostenloses Angebot wird nicht automatisch kostenpflichtig, sofern der Kunde einer entgeltlichen Fortsetzung nicht wirksam zugestimmt hat.

(3) Premiumfunktionen können zusätzliche Sensoren, Credits, Apps, Nutzer, Mandate, Speicher, Historien, Exporte, APIs, Dashboards, Automationen, KI, Support, Infrastruktur, Hardware oder Integrationen umfassen. Rechte, Grenzen, Laufzeit und Entgelt ergeben sich ausschließlich aus der Leistungsvereinbarung.

(4) Wir dürfen kostenlose Angebote mit angemessener Ankündigung ändern oder einstellen. Bei sicherheits-, rechts- oder missbrauchsbedingten Gründen ist eine kurzfristige Einschränkung möglich. Vor einer planmäßigen Einstellung räumen wir registrierten Nutzern, soweit technisch möglich und rechtlich zulässig, eine angemessene Exportmöglichkeit ein.

8. Hardware, Lieferung und Installation

(1) Für physische Waren gelten ergänzend die Produktbeschreibung und die im Angebot oder Checkout ausgewiesenen Lieferbedingungen. Liefergebiet, Verfügbarkeit, Lieferfrist, Versandkosten, Installationsumfang, Rückgabeadresse und bei Geschäftskunden gegebenenfalls Incoterms werden vor Vertragsschluss festgelegt.

(2) Ist dataMatters Verkäufer, liefern wir an die angegebene Lieferadresse in Deutschland oder in den jeweils unterstützten EU-Staat. Teillieferungen sind zulässig, soweit sie dem Kunden zumutbar sind. Für Verbraucher geht die Gefahr nach den zwingenden gesetzlichen Vorschriften über; für Geschäftskunden gilt die vereinbarte Versand- und Gefahrtragungsregel.

(3) Bei Miet- oder Leihhardware verbleibt das Eigentum beim jeweiligen Eigentümer. Der Kunde behandelt die Hardware pfleglich, ermöglicht vereinbarte Wartung und gibt sie nach Vertragsende im vereinbarten Zustand zurück. Normale Abnutzung bleibt außer Betracht; Verlust, Beschädigung, Batterien und Ersatz werden in der Leistungsvereinbarung geregelt.

(4) Produktkennzeichnungen, Warnungen, Sicherheits- und Entsorgungshinweise sowie Installationsvorgaben sind zu beachten. Der Kunde darf Schutzvorrichtungen nicht entfernen und setzt Hardware nur für den vorgesehenen Zweck und innerhalb der technischen Spezifikationen ein.

(5) Bei Partnerhardware ist der bezeichnete Partner für Produktkonformität, Gewährleistung, Reparatur, Ersatz und Rückruf verantwortlich, soweit dataMatters nicht selbst als Verkäufer, Hersteller, Importeur oder Distributor ausgewiesen ist. dataMatters unterstützt die Plattformkommunikation im erforderlichen Umfang.

9. Kundendaten, Inhalte und Datenzugang

(1) Der Kunde behält seine Rechte an eingebrachten Daten und Inhalten sowie an den für ihn erzeugten kundenspezifischen Rohdaten, abgeleiteten Daten, Visualisierungen, Regelwerken und Analyseergebnissen („Kundendaten“). Rechte an der zugrunde liegenden Software richten sich nach Ziffer 13. Der Kunde räumt dataMatters nur die für Erbringung, Sicherung und Unterstützung der beauftragten Services erforderlichen Rechte zum Speichern, Verarbeiten, Übertragen und Anzeigen der Kundendaten ein. Ein eigenständiges Verwertungsrecht an Kundendaten entsteht dadurch nicht.

(2) Der Kunde bestimmt die Zwecke, Quellen, Datenfelder, Aufbewahrung, Berechtigungen und Veröffentlichungen seiner Fachdaten und ist für deren Rechtmäßigkeit verantwortlich. Das gilt insbesondere für Sensoren, Kameras, Funk- und Ortungssysteme, Beschäftigtendaten, besondere Kategorien personenbezogener Daten, Freitexte, Dokumente, Bilder und öffentliche Inhalte.

(3) Soweit dataMatters personenbezogene Kundendaten im Auftrag verarbeitet, schließen die Parteien einen AVV nach Art. 28 DSGVO. Dazu zählen auch Konto-, Administrations- und Supportvorgänge, soweit sie nach Weisung der Organisation stattfinden. Davon getrennte Verarbeitungen in eigener Verantwortlichkeit, etwa für Vertragsverwaltung und Abrechnung, werden in der Datenschutzerklärung beschrieben. Die Bezeichnung eines Vorgangs als Sicherheit oder Support begründet allein keine eigene Verantwortlichkeit.

(4) Der Kunde erhält Zugang zu seinen Kundendaten über die bereitgestellten Exporte und dokumentierten Schnittstellen. dataMatters ermöglicht die Herausgabe der vereinbarten Kundendaten und übertragbaren Konfigurationen in offenen, maschinenlesbaren Formaten. Die Leistungsbeschreibung bestimmt die je Datenart unterstützten Formate und Exportwege, insbesondere CSV, Excel, JSON, GeoJSON und XML sowie manuelle, API-basierte oder geplante Exporte. Ausdrücklich zugesagte vollständige Exporte dürfen nicht durch einen allgemeinen Vorbehalt technischer Exportierbarkeit eingeschränkt werden. Zwingende Datenzugangs- und Anbieterwechselrechte bleiben unberührt.

(5) dataMatters verwendet Kundendaten ausschließlich zur Erbringung, Sicherung und Unterstützung der beauftragten Leistungen. Eine unabhängige Nutzung für Werbung, Benchmarking oder eigene Produktentwicklung findet nicht statt; dies gilt auch für daraus abgeleitete anonymisierte Aggregate. Weder dataMatters noch eingesetzte Modellanbieter dürfen Kundendaten zum Trainieren oder Verbessern eigener oder fremder KI-Modelle verwenden. Die beauftragte Analyse oder KI-Inferenz für den Kunden bleibt zulässig. Unabhängig von Kundendaten erzeugte synthetische Testdaten fallen nicht unter dieses Verbot.

10. Künstliche Intelligenz und Automationen

(1) NOVA sowie die Assistenz-, Analyse- und Automationsfunktionen nutzen AWS Bedrock und Mistral für KI-Auswertungen. Die Funktionen verarbeiten Ihre Eingaben und die für die angeforderte Aufgabe freigegebenen Daten. Die Verarbeitung auftragsbezogener personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich innerhalb der EU; für Bedrock werden je nach Modell Deutschland oder Schweden genutzt. Es gelten die Standort- und Zugriffsbeschränkungen des AVV.

(2) KI wird auf Nutzeranfrage oder aufgrund einer von berechtigten Organisationsadministratoren freigegebenen Automation eingesetzt. Zugriffe über KI- und MCP-Schnittstellen unterliegen den Organisations-, Rollen-, App- und Datenberechtigungen. MCP-Zugänge müssen einzeln erteilt, zeitlich begrenzt und widerrufen werden können; Aufrufe werden protokolliert. Schreibende oder steuernde MCP-Aktionen sind standardmäßig deaktiviert. Ihre Aktivierung erfordert eine ausdrückliche organisationsbezogene Freigabe; Steuerbefehle zusätzlich einen dokumentierten Bestätigungsschritt. Organisationsübergreifende Zugriffe sind nur im Umfang einer ausdrücklich freigegebenen Datenbereitstellung zulässig.

(3) KI-Ausgaben beruhen auf statistischen Verfahren und können unrichtig, unvollständig, verzerrt oder veraltet sein. Der Kunde prüft Ausgaben fachlich und rechtlich, bevor er sie verwendet. Entscheidungen mit rechtlicher oder ähnlich erheblicher Wirkung für Personen sowie sicherheitskritische Maßnahmen dürfen nicht allein automatisiert auf eine urbanOS Ausgabe gestützt werden, sofern keine gesondert geprüfte und zulässige Konfiguration vereinbart ist.

(4) Der Kunde darf keine rechtswidrigen, geheimhaltungswidrigen oder nicht erforderlichen personenbezogenen Daten in Prompts oder angeschlossene Tools eingeben. Er ist für die Rechtmäßigkeit eigener MCP-Tools, Automationen, Datenquellen, Ziele und Weisungen verantwortlich.

(5) Prompts, autorisierter Kontext, Antworten und Ausführungsprotokolle werden nur für die beauftragte Funktion sowie deren Nachvollziehbarkeit, Support und Sicherheit verarbeitet. Aufbewahrung und Löschung richten sich nach den vereinbarten Zwecken, Fristen und Weisungen sowie Ziffer 12 und dem AVV. Eine Speicherung bis zum Ende der Kontolauzeit ist keine pauschale Vorgabe für alle KI-Daten. Das Verbot des Trainings und der Modellverbesserung nach Ziffer 9 gilt auch für eingesetzte Modellanbieter.

11. Verfügbarkeit, Support und Drittleistungen

(1) Ein bestimmtes Service Level gilt nur, wenn die Leistungsvereinbarung das betreffende SLA ausdrücklich einbezieht. Das urbanOS Standard-SLA (<https://urbanos.de/legal/sla>) gilt ausschließlich für entsprechend gebuchte Managed-Service-Leistungen in der ausdrücklich einbezogenen Fassung. Es erweitert kostenlose Angebote, andere Tarife oder Partnerangebote nicht automatisch. Abweichende Einzelvereinbarungen gehen vor.

(2) Das Standard-SLA regelt Verfügbarkeit, Servicezeiten, Störungsklassen, Reaktions- und Behebungszeiten, Wiederherstellungsziele, Monitoring und Eskalation. Die Veröffentlichung einer neuen Fassung ändert bestehende Einzelvereinbarungen nicht. Unverzögliche gesetzliche und vertragliche Vorfalldmeldungen, insbesondere die 24-Stunden-Frist des AVV, gelten unabhängig von den Servicezeiten.

(3) Ohne gebuchtes SLA erfolgt Standardkontakt über mail@datamatters.io montags bis freitags 09:00 bis 17:00 Uhr (Europe/Berlin), ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von dataMatters; die garantierten Fristen des Standard-SLA gelten dann nicht.

(4) Bei ausdrücklich als solchen gekennzeichneten Partnerangeboten übernimmt dataMatters den First-Level-Kontakt für Plattform, Konto, Checkout und Berechtigungen. Der Partner verantwortet den vereinbarten fachlichen Support seiner eigenen Leistung. Soweit dataMatters eine Leistung selbst schuldet und hierfür Unterauftragnehmer einsetzt, bleibt dataMatters für die eigene Vertragserfüllung verantwortlich.

12. Laufzeit, Kündigung, Sperrung und Datenexport

(1) Laufzeit, Mindestlaufzeit, Verlängerung und ordentliche Kündigung ergeben sich aus der Leistungsvereinbarung. Fehlt eine Regelung, läuft ein entgeltlicher Vertrag auf unbestimmte Zeit und kann mit einer Frist von 30 Tagen zum Monatsende gekündigt werden; zwingende Verbraucherschutzvorschriften bleiben unberührt.

(2) Kündigungen können mindestens in Textform an mail@datamatters.io erklärt werden. Soweit § 312k BGB anwendbar ist, stellen wir auf der Online-Benutzeroberfläche eine ständig verfügbare Kündigungsfunktion bereit und bestätigen die Kündigung elektronisch. Eine Kontolöschung beendet kostenpflichtige Verträge nur, wenn dies im Löschprozess ausdrücklich bestätigt wird.

(3) Das Recht zur außerordentlichen Kündigung bleibt unberührt. Wir dürfen Zugänge vorübergehend sperren oder den Vertrag aus wichtigem Grund kündigen, insbesondere bei erheblichem Rechts- oder Sicherheitsverstoß, Missbrauch, Nichtzahlung, Gefährdung Dritter oder unbefugter Datenverarbeitung. Soweit vertretbar, setzen wir zuvor eine angemessene Abhilfe- oder Stellungnahmefrist.

(4) Die Parteien legen die Rückgabe-, Übergangs- und Löschphase in der Leistungsvereinbarung und bei Auftragsverarbeitung im AVV fest. dataMatters gibt die geschuldeten Kundendaten und übertragbaren Konfigurationen einschließlich kundenspezifischer Dashboards und Regelwerke in offenen, maschinenlesbaren Formaten heraus und unterstützt einen geordneten Anbieterwechsel. Vereinbarte Gerätestammdaten und zur Weiternutzung erforderliche übertragbare Schlüssel werden über sichere Übergabewege bereitgestellt. Ein automatischer Verlust zugesagter Herausgabeansprüche nach 30 Tagen ist damit nicht verbunden.

(5) Bei Auftragsverarbeitung gelten die Rückgabe- und Löschregeln des AVV: nach vollständiger Übergabe und Löschfreigabe unverzügliche Löschung aktiver Kundenbestände, spätestens innerhalb von 14 Kalendertagen; Sicherungskopien werden mit der 30-tägigen Backup-Rotation entfernt. Frühere berechnete Löschungen bleiben möglich. Eigenständig gesetzlich aufzubewahrende Vertrags- und Abrechnungsunterlagen werden getrennt und zweckgebunden aufbewahrt.

(6) Gesetzlich oder vertraglich geschuldete Exporte und Anbieterwechselunterstützung dürfen nicht als kostenpflichtige Zusatzleistungen umdeklariert werden. Insbesondere werden ab dem 12. Januar 2027 keine nach dem Data Act unzulässigen Wechselentgelte erhoben. Darüber hinausgehende Beratung, individuelle Datenumgestaltung oder zusätzliche Implementierungsarbeiten werden nur nach vorheriger Beauftragung und Vergütungsvereinbarung berechnet. Eine vereinbarte Kostenfreiheit von Migration und Exit geht vor.

13. Nutzungsrechte an Software, Apps und SDK

(1) Für die Vertragsdauer erhält der Kunde ein einfaches, nicht ausschließliches und auf die gebuchten Services beschränktes Nutzungsrecht an der bestehenden Plattform und den gebuchten Standard-Apps. Berechnete Nutzer und Organisationen ergeben sich aus der Leistungsvereinbarung. Weiterverkauf oder Bereitstellung an nicht autorisierte Dritte setzen eine entsprechende Vereinbarung voraus. Für beauftragte kundenspezifische Entwicklungen gilt die gesonderte Regelung in Absatz 5.

(2) Schutzrechte an der bestehenden Plattform, Standard-Apps, generischen Komponenten, Modellen, Dokumentationen und Know-how verbleiben bei dataMatters oder dem jeweiligen Rechteinhaber. Die Rechte des Kunden an Kundendaten nach Ziffer 9 und an beauftragten Entwicklungen nach Absatz 5 bleiben unberührt. Gesetzlich zwingende Rechte, insbesondere nach §§ 69d und 69e UrhG, gelten fort.

(3) Das öffentlich bereitgestellte urbanOS SDK wird gesondert unter der jeweils veröffentlichten Open-Source-Lizenz, derzeit Apache License 2.0, angeboten. Diese Lizenz gewährt keine Rechte am gehosteten Plattform- oder App-Code, an Marken, Kundendaten oder kostenpflichtigen Diensten.

(4) Freiwillig mitgeteilte Produktvorschläge darf dataMatters ohne Vergütung zur Verbesserung der Services verwenden, soweit sie keine vertraulichen Informationen, personenbezogenen Daten oder anvertrauten Kundendaten enthalten und keine entgegenstehenden Rechte bestehen. Die Beschränkungen der Datennutzung nach Ziffer 9 bleiben unberührt.

(5) Soweit die Leistungsvereinbarung nichts anderes ausdrücklich bestimmt, erhält der Kunde an den für ihn beauftragten kundenspezifischen Entwicklungen ein einfaches, unbefristetes, übertragbares und räumlich unbeschränktes Nutzungsrecht. Es umfasst die Nutzung durch bestehende und künftig hinzukommende berechnete Organisationen seines vereinbarten Verbunds ohne erneute Vergütung für dieselbe Entwicklung. dataMatters übergibt die vereinbarte Dokumentation und hält die Entwicklung im vereinbarten Wartungsumfang mit Plattform-Updates kompatibel. Die Regelung überträgt weder das Eigentum an der bestehenden urbanOS Plattform noch automatisch deren Quellcode und begründet keinen unentgeltlichen Dauerbetrieb. Erforderliche Dritt- und Open-Source-Lizenzen werden vor Beauftragung offengelegt; entgegenstehende Einschränkungen sind ausdrücklich zu vereinbaren.

14. Pflichten und zulässige Nutzung

(1) Der Kunde nutzt die Services ausschließlich rechtmäßig, vertragsgemäß und unter Beachtung technischer Dokumentationen, Berechnungskonzepte und zumutbarer Sicherheitsvorgaben. Er beschafft erforderliche Einwilligungen, Genehmigungen und Mitbestimmungen für seine Sensorik, Datenquellen, Beschäftigten- oder Bürgerprozesse.

(2) Untersagt sind insbesondere unbefugte Zugriffsversuche, Umgehung von Rollen oder Kontingenten, Scraping außerhalb bereitgestellter Schnittstellen, Störung oder Überlastung, Schadcode, rechtswidrige Inhalte, Verletzung von Rechten Dritter, Re-Identifikation anonymisierter Daten sowie der Einsatz zu verbotenen oder nicht vereinbarten Überwachungs-, Hochrisiko- oder Sicherheitszwecken.

(3) Der Kunde stellt sicher, dass von ihm veröffentlichte Dashboards, CityPilot-Inhalte, Meldungen, Bilder und sonstige Inhalte richtig, aktuell und rechtmäßig sind. Er räumt dataMatters die zur technischen Veröffentlichung, Moderation, Sicherung und Entfernung erforderlichen Nutzungsrechte ein.

(4) dataMatters darf zum Schutz vor konkreten Rechtsverletzungen, Sicherheitsrisiken und missbräuchlicher Überlastung verhältnismäßige technische Maßnahmen ergreifen. Betriebsrelevante API-Zugriffslimits werden dokumentiert. Schutzmaßnahmen begründen keine zusätzlichen Entgelte und dürfen zugesagte unbegrenzte Nutzung nicht durch nachträgliche kommerzielle Kontingente oder Fair-Use-Grenzen entwerten. dataMatters informiert den Kunden, soweit dies rechtlich und sicherheitstechnisch möglich ist.

15. Öffentliche Inhalte und Meldungen

(1) Soweit Organisationen Inhalte öffentlich bereitstellen oder Bürger Meldungen übermitteln können, stellt dataMatters die technische Umgebung bereit. Die veröffentlichende Organisation bleibt für ihre redaktionellen Inhalte und die rechtliche Grundlage der Veröffentlichung verantwortlich.

(2) Mutmaßlich rechtswidrige Inhalte können über mail@datamatters.io oder die dafür bereitgestellte Meldefunktion gemeldet werden. Eine Meldung soll den genauen Fundort, eine Begründung, erforderliche Nachweise und Kontaktdaten enthalten. dataMatters prüft Meldungen sorgfältig, objektiv und zeitnah und ergreift erforderlichenfalls Sperr-, Entfernungs- oder Beschränkungsmaßnahmen.

(3) Soweit der Digital Services Act anwendbar ist, erhalten betroffene Personen eine Begründung und Hinweise auf verfügbare Rechtsbehelfe, soweit keine gesetzliche Ausnahme greift. Wiederholt offensichtlich unbegründete Meldungen oder offensichtlich rechtswidrige Inhalte können nach vorheriger Warnung verhältnismäßig beschränkt werden.

16. Gewährleistung und Verbraucherrechte

(1) Für eigene Leistungen von dataMatters gelten die gesetzlichen Mängelrechte, soweit sie nicht gegenüber Geschäftskunden wirksam abbedungen oder konkretisiert werden. Bei Verbraucherverträgen über digitale Produkte bleiben insbesondere die zwingenden Vorschriften der §§ 327 ff. BGB einschließlich Aktualisierungspflichten und Abhilferechten unberührt.

(2) Bei Partnerangeboten richten sich Beschaffenheit, Erfüllung, Gewährleistung, Garantie, Widerruf, Rückgabe und Support nach dem Vertrag zwischen Kunde und Partner sowie zwingendem Recht. dataMatters haftet für die eigene Plattform- und Vermittlungsleistung, nicht jedoch allein aufgrund der Vermittlung für die fachliche Partnerleistung.

(3) Garantien bedürfen einer ausdrücklichen Erklärung. Angaben in Werbung, Roadmaps, Demos oder Dokumentationen sind keine Garantie, sofern sie nicht ausdrücklich als solche bezeichnet sind.

17. Haftung

(1) dataMatters haftet unbeschränkt bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit, bei schuldhafter Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, nach dem Produkthaftungsgesetz, bei arglistigem Verschweigen eines Mangels sowie im Umfang einer ausdrücklich übernommenen Garantie. Zwingende gesetzliche Haftung bleibt unberührt.

(2) Bei leicht fahrlässiger Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht ist die Haftung auf den bei Vertragsschluss typischerweise vorhersehbaren Schaden begrenzt. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf.

(3) Gegenüber Geschäftskunden ist die Haftung bei leichter Fahrlässigkeit zusätzlich auf die vom Kunden für die betroffene Leistung in den zwölf Monaten vor dem schadensauslösenden Ereignis gezahlten Nettoentgelte begrenzt. Die Obergrenze gilt nicht, soweit sie den Vertragszweck aushöhlen würde, für die Fälle des Absatzes 1 oder soweit eine höhere Mindesthaftung zwingend vorgeschrieben ist.

(4) Für Datenverlust haftet dataMatters bei leichter Fahrlässigkeit nur in Höhe des typischen Wiederherstellungsaufwands, der bei ordnungsgemäßer, dem Kunden zumutbarer Datensicherung und Nutzung bereitgestellter Exportfunktionen entstanden wäre. Datenschutzrechtliche Ansprüche betroffener Personen und die Haftungsverteilung nach Art. 82 DSGVO bleiben unberührt.

(5) Die vorstehenden Regelungen gelten entsprechend zugunsten der Organe, Beschäftigten, Vertreter und Erfüllungsgehilfen von dataMatters. Eine Haftung für Partnerleistungen besteht nur, soweit dataMatters eine eigene Pflicht verletzt oder eine Haftung gesetzlich zwingend angeordnet ist.

18. Vertraulichkeit und Referenznennung

(1) Die Parteien behandeln nicht offenkundige kaufmännische, technische und organisatorische Informationen der jeweils anderen Partei vertraulich und verwenden sie nur zur Vertragsdurchführung. Gesetzliche Offenlegungspflichten und erforderliche Weitergaben an vertraulich verpflichtete Berater, Beschäftigte und Unterauftragnehmer bleiben zulässig.

(2) dataMatters verwendet Namen oder Logos des Kunden als Referenz nur nach dessen vorheriger Zustimmung in Textform. Umfang, Kanäle und gegebenenfalls Dauer ergeben sich aus der Freigabe. Case Studies, Presseerklärungen und die Veröffentlichung vertraulicher Projektdetails erfordern eine entsprechende gesonderte Freigabe.

19. Höhere Gewalt

(1) Keine Partei haftet für Verzögerungen oder Ausfälle, die auf ein bei Vertragsschluss nicht vorhersehbares und auch durch angemessene Maßnahmen nicht beherrschbares Ereignis außerhalb ihres Einflussbereichs zurückzuführen sind. Hierzu können insbesondere Naturereignisse, Krieg, Aufruhr, Epidemien, Arbeitskämpfe, behördliche Maßnahmen, großflächige Energie- oder Netzausfälle und schwerwiegende Angriffe auf kritische IT-Infrastruktur gehören.

(2) Die betroffene Partei informiert die andere Partei unverzüglich über Ursache, erwartete Dauer und zumutbare Minderungsmaßnahmen. Dauert die Behinderung wesentlich länger als 60 Tage, kann jede Partei den betroffenen Leistungsteil aus wichtigem Grund kündigen; zwingende Verbraucherrechte bleiben unberührt.

20. Widerruf und Online-Funktionen für Verbraucher

(1) Verbrauchern steht bei Fernabsatzverträgen das gesetzliche Widerrufsrecht zu, soweit kein gesetzlicher Ausschluss oder kein wirksames Erlöschen eingreift. Die jeweils passende Widerrufsbelehrung und das Muster-Widerrufsformular werden vor Vertragsschluss und auf einem dauerhaften Datenträger bereitgestellt.

(2) Bei online geschlossenen Fernabsatzverträgen stellt der jeweilige Unternehmer während der Widerrufsfrist die elektronische Widerrufsfunktion nach § 356a BGB bereit. Bei Partnerangeboten ist der Partner materiell für seine Belehrung und Rückabwicklung verantwortlich; dataMatters kann die technische Anzeige, Übermittlung und Zahlungserstattung übernehmen.

(3) Bei gemischten Verträgen über SaaS, digitale Inhalte, Dienstleistungen, Installation und Hardware können unterschiedliche Fristbeginne und Rechtsfolgen gelten. Die im konkreten Checkout dem jeweiligen Anbieter und Leistungsteil zugeordnete Belehrung ist maßgeblich.

21. Änderungen dieser AGB

(1) Wir dürfen diese AGB ändern, wenn ein sachlicher Grund besteht, insbesondere eine Gesetzes- oder Rechtsprechungsänderung, eine Sicherheitsanforderung, eine technische Weiterentwicklung oder eine Änderung des Leistungs- oder Geschäftsmodells, und die Änderung den Kunden nicht unangemessen benachteiligt.

(2) Änderungen ohne wesentliche nachteilige Auswirkung teilen wir mindestens 30 Tage vor ihrem Wirksamwerden in Textform mit. Widerspricht ein Geschäftskunde nicht innerhalb der mitgeteilten Frist, kann die Änderung wirksam werden, wenn wir auf die Bedeutung des Schweigens und ein Kündigungsrecht besonders hinweisen. Gegenüber Verbrauchern wird eine nachteilige Änderung nur aufgrund einer wirksamen gesetzlichen oder vertraglichen Grundlage beziehungsweise ausdrücklicher Zustimmung wirksam.

(3) Eine kürzere Frist ist zulässig, soweit wir aufgrund zwingenden Rechts oder einer unvorhergesehenen unmittelbaren Gefahr, insbesondere Betrug, Schadsoftware, Datenschutzverletzungen oder Cybersicherheitsrisiken, unverzüglich handeln müssen. Individuelle Leistungsvereinbarungen bleiben unberührt.

22. Recht, Streitbeilegung und Schlussbestimmungen

(1) Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl nur, soweit ihnen dadurch nicht der Schutz zwingender Bestimmungen des Staates ihres gewöhnlichen Aufenthalts entzogen wird.

(2) Ausschließlicher Gerichtsstand für Verträge mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen ist Köln, soweit gesetzlich zulässig. Für Verbraucher gelten die gesetzlichen Gerichtsstände.

(3) Die dataMatters GmbH ist nicht bereit und nicht verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. Die frühere EU-Plattform zur Online-Streitbeilegung wird nicht verlinkt, da sie eingestellt wurde.

(4) Sollte eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, bleiben die übrigen Bestimmungen wirksam. An die Stelle der unwirksamen Bestimmung tritt das Gesetz. Bei Geschäftskunden bemühen sich die Parteien, eine wirksame Regelung zu vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck möglichst nahekommt.

(5) Stand: 10. September 2026.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

für Kunden der urbanOS Services

Vereinbarung und Unterschriften

Dokumentkennung: agb-kunden / ed6452ee615daeaf

Die Parteien vereinbaren die Einbeziehung der vorstehenden AGB in die auf dem Zuordnungsblatt bezeichnete Leistungsvereinbarung. Diese Unterlage ersetzt keine Vereinbarung über Leistungsumfang, Vergütung oder Laufzeit. Individuelle Vereinbarungen und eine dort geregelte Rangfolge oder ein Ausschluss dieser AGB bleiben unberührt.

Das Standard-SLA wird durch die Unterzeichnung dieses Blatts nicht automatisch gebucht. Es gilt nur bei ausdrücklicher Einbeziehung in der Leistungsvereinbarung.

Die Unterschriften beziehen sich auf diese vollständige, durchgehend nummerierte Dokumentfassung. Ausfüllbare Textfelder dienen der Vertragszuordnung; sie sind keine elektronische Signatur.

Kunde

Name und Funktion der unterzeichnenden Person

Ort und Datum

Unterschrift

dataMatters GmbH

Name und Funktion der unterzeichnenden Person

Ort und Datum

Unterschrift