

AI Terms für AMP (Partner)

1. Geltungsbereich

1.1. Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für AI Services (nachfolgend „AI Terms“) gelten für die Bereitstellung der Parloa AI Agent Management Plattform (nachfolgend „AMP“), wie sie in der Partnervereinbarung oder einer anderen Vereinbarung beschrieben ist, die sich auf AMP und die Beziehung zwischen Parloa und dem Partner durch die Parloa GmbH (nachfolgend „Vereinbarung“), Schönhauser Allee 9, 10119 Berlin (nachfolgend „Parloa“) oder ein in der Vereinbarung als Partei aufgeführtes verbundenes Unternehmen oder Tochterunternehmen bezieht.

1.2. Der Zweck dieser AI Terms besteht darin, die Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Funktionen der künstlichen Intelligenz von AMP durch die Partner zu definieren, wenn diese AMP für den geschäftlichen Weiterverkauf implementieren oder ihren Kunden Zugang gewähren.

1.3. Diese AI Terms ergänzen alle zusätzlichen produktbezogenen Bedingungen für die Nutzung eines bestimmten Produkts („Zusätzliche Bedingungen“). Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen der Zusatzbedingungen und diesen AI Terms haben die Bestimmungen dieser AI Terms Vorrang.

1.4. Begriffe, die in diesen AI Terms nicht definiert sind, haben die in der Vereinbarung festgelegte Bedeutung.

2. Begriffsbestimmungen

„KI“ bedeutet künstliche Intelligenz, einschließlich aller Systeme, Software oder Technologien, die die Fähigkeit aufweisen, ihre Umgebung wahrzunehmen, Daten oder Reize zu verarbeiten, zu folgern, aus Erfahrungen zu lernen und sich an sie anzupassen und Entscheidungen zu treffen oder

Maßnahmen zu ergreifen, die andernfalls menschliche Intelligenz erfordern würden, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) maschinelles Lernen, Algorithmen, neuronale Netze, Sprach- und natürliche Sprachverarbeitung, Computer Vision, Robotik und autonome Systeme. KI kann autonom oder mit einem unterschiedlichen Maß an menschlichem Input und Kontrolle arbeiten.

„AI Act“ ist die Verordnung (EU) 2024/1689 des Europäischen Parlaments und des Rates zur Festlegung harmonisierter Vorschriften für künstliche Intelligenz.

„Nutzer“ bezeichnet den Nutzer oder Kunden des Partners oder einen Dritten des Partners, der mit AMP interagiert im Auftrag des Partners.

„DSGVO“ bezeichnet die Verordnung (EU) 2018/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr.

„Input“ bezeichnet alle Daten oder Informationen, Dokumente, Wissensquellen oder jegliche Art von Daten, die AMP direkt vom Partner oder seinen Nutzern zur Verfügung gestellt oder indirekt von AMP erworben wurden und auf deren Grundlage AMP einen Output erstellt.

„Output“ bezeichnet den vom AMP generierten Text- und/oder Sprachinhalt.

„Anfrage“ bezeichnet die Fragen, Wünsche oder Gespräche, die an AMP gestellt werden, während der Call-Center-Service des Kunden des Partners kontaktiert wird.

3. Verwendungszweck AMP

3.1. Der Partner erkennt an und stimmt zu, dass der beabsichtigte Zweck von AMP im Sinne des AI Act darin besteht, einen künstlichen, neutralen

„Kundendienst“-Agenten zu generieren, der in der Lage ist, auf Anfragen mit Hilfe eines RAG-Prozesses (retrieval-augmented generation) zu antworten, der auf der Grundlage von Input und Anweisungen trainiert wird.

3.2. In Übereinstimmung mit dem AI Act erkennt der Partner an, dass er AMP frei anpassen kann. Insbesondere können Partner oder Nutzer Input in AMP hochladen und bestimmen, für welche Anwendungsfälle sie von den Nutzern verwendet werden sollen. Der Partner nimmt hiermit zur Kenntnis und akzeptiert, dass Parloa keine Überprüfung oder Konformitätsprüfung solcher Input oder Anwendungsfälle vornimmt. Parloa lehnt daher jegliche Haftung oder Garantie in Bezug auf die Übereinstimmung des Inputs und der Anwendungsfälle mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften ab, insbesondere mit der DSGVO und dem AI Act.

3.3. Der Partner darf AMP oder den Zugriff auf AMP oder seine Daten nicht verwenden oder Dritten gestatten, AMP zu verwenden, um (direkt oder indirekt) ein ähnliches oder konkurrierendes Produkt oder eine ähnliche oder konkurrierende Dienstleistung zu erstellen, zu trainieren oder zu verbessern.

3.4. Dem Partner ist es untersagt, AMP zu verwenden, um zugrunde liegende Komponenten der Modelle, Algorithmen oder Systeme aufzudecken oder zu extrahieren, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Exfiltration von Modell-Parametern.

3.5. Der Partner darf kein Web Scraping, Web Harvesting oder andere Datenextraktionsmethoden anwenden, um Daten aus AMP zu sammeln.

3.6. Dem Partner ist es untersagt, die von Parloa zur Verfügung gestellte AMP zu verwenden oder Dritte anzuweisen, diese zu verwenden, um Outputs zum Zweck der Erstellung synthetischer Trainingsdaten zu generieren, um KI-Modelle oder -Systeme mit

ähnlichen Funktionen wie die von Parloa bereitgestellten zu entwickeln oder zu trainieren, es sei denn, dies ist in den produktspezifischen Bedingungen ausdrücklich erlaubt.

3.7. Jede Nutzung von AMP, die von dem oben beschriebenen Zweck abweicht, ist nicht vereinbarungsgemäß und kann den Partner als „Anbieter“ gemäß Artikel 25(1) c) des AI Act qualifizieren.

4. Einhaltung

4.1. Der Partner ist verpflichtet, in seiner Rolle als Wiederverkäufer oder Implementierungspartner alle anwendbaren Gesetze und Vorschriften, insbesondere die Vorschriften über personenbezogene Daten und die AI Act, einzuhalten. Dazu gehört auch die Einhaltung der von ihm festgelegten Anwendungsfälle für seine Kunden. Der Partner ist allein dafür verantwortlich, den Nutzern alle Informationsmitteilungen zukommen zu lassen, die gemäß den geltenden Gesetzen und Vorschriften, einschließlich der DSGVO und des AI Act, notwendig sind. Wenn der Partner beispielsweise AMP für die Erkennung von Emotionen verwendet (ein möglicher Anwendungsfall, aber keine spezifische Funktion, die von Parloa bereitgestellt wird), muss der Partner sicherstellen, dass die Nutzer eine Transparenzmitteilung erhalten, wie sie in Artikel 50 des AI Act gefordert wird.

4.2. Der Partner verpflichtet sich, AMP in seiner Eigenschaft als Wiederverkäufer oder Implementierungspartner in Übereinstimmung mit dem Vertrag, der Acceptable Use Policy und den Bestimmungen des AI Act zu nutzen.

4.3. Der Partner darf das KI-System nicht für rechtswidrige Zwecke nutzen.

4.4. Der Partner verpflichtet sich, den Nutzern von AMP und allen beteiligten Mitarbeitern angemessene KI-Kenntnisse zu vermitteln. 4.5.

High-Risk Nutzung: Moderne Technologien, insbesondere Plattformtechnologien, können auf neue und innovative Weise eingesetzt werden. Der Partner muss prüfen, ob seine spezifische Nutzung dieser Technologien sicher ist. AMP ist nicht dafür konzipiert oder vorgesehen, eine Nutzung zu unterstützen, bei der eine Unterbrechung des Dienstes, ein Defekt, ein Fehler oder ein sonstiges Versagen von AMP zum Tod oder zu schweren Körperverletzungen oder zu Sach- oder Umweltschäden führen könnte (zusammenfassend als „High-Risk Nutzung“ bezeichnet). Daher muss der Partner jede Anwendung so konzipieren und implementieren, dass im Falle einer Unterbrechung, eines Defekts, eines Fehlers oder eines sonstigen Ausfalls von AMP die Sicherheit von Personen, Sachen und der Umwelt nicht unter ein vernünftiges, angemessenes und rechtmäßiges Maß gesenkt wird, sei es im Allgemeinen oder für eine bestimmte Branche. Die risikoreiche Nutzung von AMP durch den Partner oder seinen Kunden erfolgt auf eigenes Risiko. Der Partner erklärt sich damit einverstanden, Parloa zu verteidigen, freizustellen und schadlos zu halten von und gegen alle Schäden, Kosten und Anwaltsgebühren in Verbindung mit allen Ansprüchen, die sich aus einer risikoreichen Nutzung in Verbindung mit AMP ergeben, einschließlich aller Ansprüche, die auf verschuldensunabhängiger Haftung beruhen oder die behaupten, dass Parloa bei der Entwicklung oder Bereitstellung von AMP an den Partner fahrlässig gehandelt hat. Diese Entschädigungsverpflichtung gilt zusätzlich zu den in der Vereinbarung festgelegten Verteidigungsverpflichtungen und unterliegt nicht den in solchen Vereinbarungen enthaltenen Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüssen.

5. Bereitstellung von AMP

5.1. Parloa unternimmt angemessene Schritte zur Bereitstellung von AMP in Übereinstimmung mit der in der Vereinbarung enthaltenen Beschreibung.

5.2. Aufgrund des AI-Charakters von AMP erkennt der Partner an, dass Parloa keine weiteren Zusicherungen, Garantien oder Verpflichtungen in Bezug auf den Betrieb von AMP oder den Output, einschließlich jeglicher Zusicherungen, dass die Outputs des Partners oder des Nutzers entsprechen. Soweit gesetzlich zulässig, sind jegliche Garantien, Bedingungen oder Bestimmungen hinsichtlich der Eignung für einen bestimmten Zweck oder der zufriedenstellenden Qualität ausgeschlossen.

5.3. Der Partner erkennt an, dass AMP sich auf bereits existierende KI-Modelle stützt, die mit anderen Quellen als den Daten des Partners trainiert wurden.

6. Zusammenarbeit

6.1. Der Partner arbeitet aktiv mit Parloa zusammen, um Probleme im Zusammenhang mit der Einhaltung des AI Act (oder anderer anwendbarer Gesetze und Vorschriften) durch AMP zu erkennen, unverzüglich zu melden und bei der Lösung dieser Probleme zu helfen, insbesondere durch die Bereitstellung von Informationen und Unterstützung, die Parloa in angemessener Weise benötigt.

6.2. Parloa behält sich das Recht vor, bei einem vermuteten oder nachgewiesenen wesentlichen Verstoß gegen das AI Act oder bei Änderungen der anwendbaren Gesetze und Vorschriften einen Circuit Breaker einzusetzen, der AMP unterbrechen und stoppen kann. Parloa ist berechtigt, den Circuit Breaker in allen Fällen einzusetzen, in denen es nach vernünftigem Ermessen notwendig ist, dies zu tun oder um das AI Act und/oder die geltenden Gesetze und Vorschriften einzuhalten. Der Partner oder seine Kunden und Endbenutzer haben keinen Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung, wenn Parloa den Leistungsschalter in Übereinstimmung mit dieser Klausel einsetzt.

7. Geistige Eigentumsrechte an den Outputs

7.1. Soweit nach geltendem Recht möglich und vorbehaltlich der Bestimmungen der Vereinbarung sowie der Zahlung der Nutzungsgebühren, gewährt Parloa dem Partner hiermit eine exklusive und auf den Kunden des Partners übertragbare Lizenz zur Nutzung der Outputs für den vorgesehenen Zweck und ohne Einschränkungen, in allen bekannten und unbekanntenen Nutzungsformen, ohne Begrenzung der Übertragbarkeit, Unterlizenzierung, Zeit, Ort oder Art der Nutzung.

7.2 Parloa ist berechtigt, (i) jeden Output ausschließlich für die Erbringung der Leistungen für den Kunden des Partners während der Laufzeit der vertraglichen Vereinbarungen zwischen Partner und Parloa zu verwenden und (ii) aggregierte Metadaten, die aus den Outputs abgeleitet werden („Metadaten“), zur Sicherstellung der ordnungsgemäßen Funktion der Leistungen, zur Verbesserung der Leistungen und zur Entwicklung neuer Produkte und Dienstleistungen zu nutzen. Zu diesen Zwecken darf Parloa die Metadaten uneingeschränkt, in allen bekannten und unbekanntenen Nutzungsformen, ohne Begrenzung der Übertragbarkeit, Unterlizenzierung, Zeit, Ort oder Art der Nutzung und unentgeltlich verwenden; dieses Recht bleibt auch nach Beendigung der Vereinbarung bestehen.

7.3. Der Partner wird die entsprechende Einräumung der Nutzungsrechte, sofern erforderlich, durch den Kunden veranlassen.

8. KI-Modell eines Drittanbieters

Der Partner erkennt an, dass AMP auf einem KI-Modell eines Drittanbieters basiert. Die Nutzung von AMP unterliegt der Acceptable Use Policy für dieses KI-Modell. Der Partner erklärt sich damit einverstanden, alle Bestimmungen und Bedingungen in Bezug auf dieses KI-Modell einzuhalten und die Nutzer und Kunden entsprechend zu verpflichten. .

9. Urheberrechtsverletzung

Die Verpflichtung von Parloa, den Partner gegen Ansprüche Dritter auf geistiges Eigentum im Zusammenhang mit dem Output-Inhalt zu verteidigen, unterliegt den folgenden Bedingungen:

Während der Verwendung von AMP zur Erstellung des Output-Inhalts, der Gegenstand der Klage ist, darf der Partner oder sein Kunde keine Inhaltsfilter, Beschränkungen oder Sicherheitssysteme, die Teil des Dienstes sind, deaktiviert, umgangen, gestört oder beeinträchtigt haben.

Der Partner darf den Output nicht in einer Weise verändern, nutzen oder verbreiten, von der er weiß oder wissen sollte, dass sie die Eigentumsrechte eines Dritten verletzen oder veruntreuen kann.

Der Partner oder sein Kunde verfügt über ausreichende Rechte, um die Eingabedaten in Verbindung mit dem Dienst zu verwenden, einschließlich aller Daten, die zur Anpassung des Modells verwendet wurden, das den fraglichen Output erzeugt hat.

Die vorgebrachte Beschwerde oder rechtliche Behauptung muss eine Aussage oder Anschuldigung enthalten, dass die Nutzung des generierten Inhalts (Outputs) im geschäftlichen Verkehr gegen Markenrechte oder damit verbundene Schutzrechte Dritter verstößt.

Bei allen konfigurierbaren Sicherheitssystemen innerhalb von AMP muss der Partner oder sein Kunde alle erforderlichen Abhilfemaßnahmen gemäß dem Output in der entsprechenden Dokumentation umgesetzt haben.

10. Nutzung von AMP durch Parloa

Parloa behält sich das Recht vor, den Zugang des Partners oder seines Kunden zu AMP oder dessen Nutzung einzuschränken, wenn es eine vernünftige Grundlage für die Annahme gibt, dass der

Output-Inhalt oder die Handlungen des Partners oder seines Kunden gegen die AI Terms oder die Richtlinie zur akzeptablen Nutzung verstoßen.