

AMP - Fair Use und Nutzungs-Richtlinie

Diese Richtlinie regelt den Verbrauch und die Nutzung der Parloa Agent Management Platform ("**AMP**") und bildet einen integralen Bestandteil der vertraglichen Vereinbarung zwischen dem Kunden und Parloa (nachfolgend der „**Vertrag**“).

Der Zweck dieser Richtlinie besteht darin, den Rahmen festzulegen, innerhalb dessen Preisgestaltung, Abrechnung und Verbrauch von AMP bestimmt werden. Jegliche Nutzung von AMP wird gemäß den folgenden Parametern kategorisiert:

- **Agent Tier:** Die Preisgestaltung ist an die Komplexität jedes AI Agents gekoppelt, die sich nach der gesamten Promptgröße und den aktivierten Funktionalitäten richtet (z. B. FAQ, Routing, Authentifizierung, Integrationen, Zahlungen oder fortgeschrittene Workflows).
- **Nutzungsmetriken:** Der Verbrauch selbst wird nach Art der Interaktion gemessen.

Durch die Festlegung dieser Kategorien stellt diese Richtlinie sicher, dass die Preisgestaltung konsistent, transparent und verhältnismäßig zur tatsächlichen Komplexität und dem Umfang der vom Kunden eingesetzten Anwendungsfälle erfolgt.

Der Kunde erkennt an und stimmt zu, dass sämtliche Preisgestaltung und Abrechnung im Rahmen von AMP ausschließlich auf Grundlage dieser Kategorien sowie der hierin definierten Beschränkungen erfolgt. Jegliche Nutzung entgegen der Regelungen Richtlinie stellt einen Verstoß gegen diese Richtlinie dar und kann eine Neuklassifizierung, rückwirkende Abrechnung oder sonstige Rechtsmittel gemäß dem Vertrag nach sich ziehen.

1. Definitionen

- 1.1. "**AI Agent**" bezeichnet eine konfigurierbare, KI-basierte Softwareinstanz innerhalb von AMP. Ein AI Agent ist definiert durch die gewählte Promptgröße, die Konfiguration und die aktivierten Funktionalitäten (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Skills wie FAQ-Behandlung, Routing, Authentifizierung, Integrationen, Zahlungen und kontextuelles Prefetching).
- 1.2. "**Kunde**" bezeichnet die juristische Person, die sich in einer Vertragsbeziehung mit Parloa über die Bereitstellung und Nutzung von AMP befindet, einschließlich ihrer Beschäftigten, Auftragnehmer, Vertreter und Dritten, die unter ihrer Aufsicht oder in ihrem Namen handeln.
- 1.3. "**Dynamic Prefetching**" bezeichnet die automatisierte Abfrage fallbezogener Daten aus externen Systemen während einer Sitzung mit einem AI Agent. Diese Funktion ist erlaubt, sofern sie innerhalb der in dieser Richtlinie festgelegten Grenzen bleibt und nicht zur Umgehung der Vorgaben dieser Richtlinie verwendet wird.
- 1.4. "**End User**" bezeichnet die natürliche Person, die mit dem AI Agent interagiert.

1.5. **“Promptgröße”** bezeichnet die Gesamtanzahl der Zeichen, die zur Konfiguration und Steuerung eines AI Agents verwendet werden, einschließlich Anweisungen, Kontext, Einschränkungen, Skills und Tool-Konfigurationen. Die Promptgröße bestimmt die Fähigkeiten und Grenzen des Agents.

2. Agent Tier Definitionen

2.1. Die Preisgestaltung richtet sich nach der Komplexität und dem Funktionsumfang des ausgewählten AI Agents. AI Agents werden in unterschiedlichen Stufen unterteilt (jeweils ein **“Agent Tier”**), wie nachstehend beschrieben.

2.2. Die Parteien bestimmen gemeinsam, welcher Agent Tier für jeden eingesetzten AI Agent angemessen ist. Als allgemeine Regel gilt, dass der anwendbare Agent Tier sich nach der Komplexität des jeweiligen Anwendungsfalls richtet. Der Kunde ist berechtigt, die Konfiguration seiner AI Agents eigenständig anzupassen, um den ursprünglich zugewiesenen Agent Tier nach oben oder unten zu ändern (Upgrade oder Downgrade), sofern die tatsächliche Nutzung und der Funktionsumfang dies erfordern.

2.3. Agent Tiers

Tier	Beschreibung	Typischer Anwendungsfall	Funktionalitäten	Promptgrößen Limit
Basic Agent	Einstiegsebene für einfache Anwendungsfälle mit minimaler Komplexität	FAQ-Agent ohne Integrationen, Authentifizierung oder Routing	Nur grundlegender FAQ-Funktionsumfang	Bis zu 25,000 Zeichen
Standard Agent	Mittlere Ebene für Standard-Komplexität	End-to-End-Bearbeitung von 2–3 Anwendungsfällen innerhalb eines einzelnen AI Agents	Alle Funktionen verfügbar, einschließlich kontextuellem Prefetching	Bis zu 50,000 Zeichen

3. Nutzungsmetriken

3.1. Gespräche (Voice Interactions)

3.1.1. Ein **„Gespräch“** ist eine einzelne sprachbasierte Interaktion, die von einem Endnutzer initiiert und von einem AI Agent innerhalb einer definierten Sitzung bearbeitet wird. Die Messung erfolgt vom Zeitpunkt der Verbindung bis zu einem der folgenden Ereignisse:(i) Beendigung durch den End User; (ii) Übergabe an einen anderen AI Agent oder einen menschlichen Agenten; oder (iii) Systemunterbrechung.

3.1.2. Abrechnungsintervalle: Die Gesamtdauer jedes Gesprächs wird in Sekunden gemessen und auf die nächste 15-Sekunden-Einheit aufgerundet. Bei Übergaben zwischen AI Agents wird jedes Gespräch per AI Agent separat erfasst.

3.1.3. **“Interaktions-Minuten”** sind die aggregierte Gesamtdauer aller Gespräche innerhalb eines Abrechnungszeitraums, ausgedrückt in Minuten und basierend auf dem gerundeten Abrechnungsintervall je Agent.

3.2. Chat Turns

- 3.2.1. Ein „Chat Turn“ bezeichnet einen vollständigen Austausch, bestehend aus einer einzelnen Anfrage eines Endnutzers (Text oder anderer Kanal) und der entsprechenden Antwort des AI Agents. Systemgenerierte Begrüßungs-Nachrichten werden von der Messung ausgeschlossen.
- 3.2.2. Messungen: Die Chat Turns werden kumulativ über alle Chats innerhalb des Abrechnungszeitraums gezählt.

4. Beschränkungen

- 4.1. Der Kunde darf keine Praktiken anwenden, die darauf abzielen, Preis- oder Tier-Beschränkungen zu umgehen. Insbesondere ist es verboten, die Konfiguration eines AI Agents oder einer Sitzung so zu manipulieren, dass die tatsächliche Komplexität oder Nutzung verfälscht wird. Dazu gehören insbesondere: (i) künstliche Reduzierungen der Promptgrößen; (ii) Aufteilungen oder Veränderungen von Sitzungen; oder (iii) dynamisches Einfügen erheblicher Konfigurationselemente außerhalb der definierten Grenzen.
- 4.2. Dynamic Prefetching ist für betriebliche Zwecke zulässig, unter der Bedingung, dass sämtliche dynamisch abgerufenen Anweisungen, Prompts oder Konfigurationselemente zur Laufzeit nicht mehr als 20 % des konfigurierten Promptgrößenlimits des Agents betragen:
- 4.3. Jedes Verhalten, das darauf abzielt, die konfigurierte Promptgröße künstlich zu verändern, um die zutreffende Preisstufe zu umgehen, gilt als wesentlicher Verstoß gegen diese Richtlinie und den Vertrag. Parloa ist in diesem Fall berechtigt, den betroffenen Agent neu zu klassifizieren, die Abrechnung rückwirkend anzupassen, Leistungen zu suspendieren oder den Vertrag aus wichtigem Grund zu kündigen.

5. Planänderungen und Verbrauchsüberwachung

- 5.1. Wenn der Kunde einen AI Agent in eine andere Stufe oder auf einen anderen Plan anpasst, tritt die Änderung ab Bereitstellung des neuen AI Agents in Kraft. Bei jährlich vorausbezahlten Verträgen wird eine etwaige Preisdifferenz anteilig für die verbleibende Laufzeit berechnet und ist innerhalb von dreißig (30) Tagen zahlbar. Der neue Preis gilt für den Rest der Vertragslaufzeit.
- 5.2. Parloa ist berechtigt, AI Agents nachträglich in die entsprechende Agent Tier-Stufe einzustufen, wenn die tatsächliche Nutzung die konfigurierten Grenzen überschreitet.
- 5.3. Der Kunde kann seinen Verbrauch über das AMP Insights Dashboard überwachen. Das Dashboard dient ausschließlich zu operativen Überwachungszwecken und kann Nutzungsdaten nahezu in Echtzeit anzeigen. Für die Abrechnung sind jedoch ausschließlich die durch Parloas Abrechnungssystem erzeugten Datensätze rechtlich verbindlich.