

# AI Terms für Kunden

für KI-basierte Parloa Produkte

## 1. Geltungsbereich

1.1. Diese Bedingungen für KI Dienste (nachfolgend „**AI Terms**“) gelten für alle KI-basierten Parloa Produkte, welche dem Kunden auf Grundlage der zwischen den Parteien vereinbarten Partnervereinbarung (die „**Vereinbarung**“) bereitgestellt werden.

1.2. Diese AI Terms regeln die Verantwortlichkeiten und Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Nutzung von Funktionen künstlicher Intelligenz durch den Kunden, wenn dieser KI-basierte Parloa Produkte verwendet, implementiert oder seinen Angestellten Zugang hierzu gewährt.

1.3. Diese AI Terms ergänzen alle produktbezogenen Bestimmungen der Vereinbarung. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bestimmungen der Vereinbarung und diesen AI Terms haben die Bestimmungen dieser AI Terms Vorrang, sofern nicht abweichend vereinbart.

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

## 2. Begriffsbestimmungen

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

„**BYOLLM**“ steht für „Bring Your Own LLM“ und bezeichnet jede Integration oder Nutzung von Large Language Models (LLMs) Dritter oder eigener (proprietärer) LLMs innerhalb der Parloa Produkte,

die die von Parloa bereitgestellten LLMs ersetzen, überschreiben oder in wesentlicher Weise verändern und dadurch die KI-gestützte Funktionalität der Parloa Produkte modifizieren.

„**DSGVO**“ bezeichnet die Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr;

„**Endnutzer**“ bezeichnet Endkunden oder einen Dritten des Kunden, der mit dem KI-basierten Parloa Produkt interagiert;

„**Endnutzeranfrage**“ bezeichnet die Fragen, Anfragen oder Gespräche, die an die KI-basierten Parloa Produkte gerichtet werden, wenn der Callcenter-Dienst Kunden von einem Endnutzer kontaktiert wird;

„**Hochrisiko-Anwendung**“ bezeichnet jede Nutzung der Parloa Produkte, die gemäß dem AI Act als Hochrisiko-KI-System eingestuft wird, wie in Anhang III des AI Act beschrieben. Dazu zählen unter anderem biometrische Identifizierung, kritische Infrastrukturen, Bildung und Bewertung von Beschäftigung, Zugang zu wesentlichen Dienstleistungen, Strafverfolgung, Migration sowie die Justizverwaltung.

„**Input**“ bezeichnet alle Daten oder Informationen, Dokumente, Wissensquellen oder jegliche Art von Daten, die den KI-basierten Parloa Produkten direkt vom Kunden oder seinen End-Kunden zur Verfügung gestellt oder indirekt von den KI-basierten Parloa-Produkten erworben wurden und auf deren Grundlage das KI-System einen Output erstellt;

„KI“ bedeutet künstliche Intelligenz, einschließlich aller Systeme, Software oder Technologien, die in der Lage sind, Daten oder Reize zu verarbeiten, Schlussfolgerungen zu ziehen sowie Entscheidungen zu treffen oder Maßnahmen zu ergreifen, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) maschinelles Lernen, Algorithmen, neuronale Netze, Sprachverarbeitung und Verarbeitung natürlicher Sprache sowie autonome Systeme. KI kann autonom oder mit unterschiedlich starkem menschlichen Input und Kontrolle betrieben werden;

„Kunde“ bezeichnet die juristische Person, die im Rahmen einer direkten Vereinbarung mit Parloa die KI-gestützten Parloa Produkte für eigene Anwendungsfälle nutzt oder lizenziert.

„Metadaten“ bezeichnen technische, operative und telemetrische Daten, die aus der Nutzung der ParloaProdukte entstehen. Hierzu zählen insbesondere Systemprotokolle, Gesprächsaufzeichnungen, Anforderungs- und Fehlermeldungsprotokolle, Call-IDs, Zeitstempel, SIP-Header, Sitzungs-IDs, Interaktionsfluss-Tags sowie weitere ähnliche technische Informationen im Zusammenhang mit System- und Kommunikationsprozessen. Metadaten umfassen keine personenbezogenen Daten oder Informationen, die vernünftigerweise zur Identifizierung von Nutzern oder Kunden verwendet werden können.

„Output“ bezeichnet die generierten Text- und Sprachausgaben, die von den KI-basierten Parloa Produkten auf Grundlage des bereitgestellten Inputs sowie der zur Schulung der zugrunde liegenden KI Modelle verwendeten Daten generiert werden;

„Parloa“ bezeichnet das Unternehmen der Parloa-Gruppe, das Vertragspartner der Vereinbarung mit dem Partner ist;

„Parloa-Produkte“ bezeichnet sämtliche von Parloa entwickelten und angebotenen Software-Lösungen, einschließlich aller aktuellen und zukünftigen Versionen, Module, Erweiterungen sowie damit verbundener Services und Funktionen, die dem

Kunden auf Grundlage und gemäß den Regelungen der Vereinbarung bereitgestellt werden;

„Whitelabeling“ bezeichnet jede Praxis, bei der der Kunde die ParloaProdukte umbenennt oder so integriert, dass die Marke, Handelsnamen oder Logos des Kunden anstelle von oder zusätzlich zu „Parloa“ angezeigt werden, sodass die Parloa-Produkte den Endnutzenden als Produkte des Kunden oder eines Dritten präsentiert werden.

### 3. Verwendungszweck

3.1. Der Zweck der Parloa Produkte besteht darin, einen künstlichen, neutralen „Kundendienst“-Agenten im Callcenter des Kunden bereitzustellen, der in der Lage ist, auf Anfragen von Endnutzern mit Hilfe eines RAG-Prozesses (retrieval-augmented generation) zu antworten. Diese Agenten werden auf der Grundlage von Informationen, Input und Anweisungen des Kunden „trainiert“.

3.2. Der Kunde kann die KI-basierten Parloa Produkte individuell den jeweiligen Bedürfnissen anpassen. Insbesondere kann der Kunde eigenen Input hochladen und bestimmen, für welche Anwendungsfälle die KI-basierten Parloa Produkte verwendet werden. Parloa überprüft weder den Input noch die Einhaltung der vorgesehenen Anwendungsfälle der Parloa Produkte. Entsprechend lehnt Parloa jegliche Haftung oder Gewährleistung dafür, dass der Input oder die Anwendungsfälle den geltenden Gesetzen und Vorschriften, insbesondere denen der DSGVO und des AI Act entsprechen, ab.

### 4. Nutzungsbeschränkungen

4.1. Der Kunde ist weder berechtigt, die Parloa Produkte für rechtswidrige, schädliche oder missbräuchliche Zwecke zu verwenden, noch darf er Dritte dazu ermächtigen. Ebenso wenig dürfen die Parloa Produkte in einer Weise verwendet werden, die mit dem in Ziff. 3 dieser AI Terms genannten Zweck unvereinbar ist, es sei denn, Parloa hat dies im Voraus ausdrücklich schriftlich genehmigt.

Insbesondere sind folgende Handlungen ausdrücklich untersagt:

4.2. Die Nutzung der Parloa Produkte zur Entwicklung, Verbesserung oder zum Training (direkt oder indirekt) eines ähnlichen oder konkurrierenden Produkts ist strengstens untersagt.

4.3. Die Nutzung der Parloa Produkte zur Offenlegung oder Extraktion zugrunde liegender Modellkomponenten, Algorithmen oder Systeme (einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Exfiltration von Modellparametern) ist strengstens untersagt.

4.4. Die Parloa Produkte dürfen nicht für Web-Scraping, Web-Harvesting oder jegliche andere Form der automatisierten Datenauslesung verwendet werden.

4.5. Die Parloa Produkte dürfen nicht zur Erzeugung von Ausgaben (Outputs) verwendet werden, die zur Erstellung synthetischer Trainingsdaten für die Entwicklung oder Schulung von KI-Modellen oder -Systemen mit ähnlichen Funktionen dienen, es sei denn, dies ist in den jeweils anwendbaren produktspezifischen Bedingungen ausdrücklich schriftlich gestattet worden.

4.6. Parloa behält sich das Recht vor, den Zugang zu Parloa Produkten ganz oder teilweise auszusetzen oder zu deaktivieren oder anderweitig einzuschränken, sofern nach vernünftigem Ermessen festgestellt wird, dass eine weitere Nutzung (i) gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstößt, (ii) ein erhebliches Risiko für Personen, Eigentum oder die Umwelt darstellt oder (iii) die Integrität, Sicherheit bzw. Verfügbarkeit der Parloa Produkte gefährdet oder (iv) dazu führt, dass Outputs erzeugt werden oder Aktivitäten vorliegen, die gegen diese AI Terms verstoßen. Eine solche Aussetzung kann erforderlichenfalls ohne vorherige Ankündigung erfolgen. Der Kunde erkennt an, dass ihm im Zusammenhang mit einer nach dieser Klausel erfolgten Aussetzung keinerlei Entschädigung, Gutschrift oder Rückerstattung zusteht.

## 5. Compliance

5.1. Der Kunde stellt sicher, dass seine Nutzung im Einklang mit diesen AI Terms und allen anwendbaren Gesetzen und Vorschriften steht, einschließlich, aber nicht beschränkt auf solche zum Schutz personenbezogener Daten und zur Regulierung künstlicher Intelligenz, wie der DSGVO und dem AI Act.

5.2. Diejenige Partei, die die Anwendungsfälle für die KI-basierten Parloa Produkte bestimmt und kontrolliert, trägt die alleinige Verantwortung dafür, dass diese Nutzung der Parloa Produkte rechtmäßig und im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften steht sowie dem vorgesehenen Zweck entspricht. Darüber hinaus ist diese Partei verpflichtet, sämtliche nach anwendbarem Recht erforderlichen Informationspflichten und Offenlegungen gegenüber den Endnutzern vollständig und ordnungsgemäß zu erfüllen.

5.3. Der Kunde erkennt an, dass er je nach Umfang der von ihm erbrachten Dienstleistungen unterschiedliche Rollen im Sinne des AI Acts übernehmen kann (einschließlich, aber nicht beschränkt auf „Anbieter“, „Händler“ oder „Betreiber“ im Sinne des AI Act). Insbesondere wenn der Kunde den Verwendungszweck, die Funktionalität oder die Konfiguration der KI-gestützten Parloa-Produkte festlegt oder maßgeblich beeinflusst – einschließlich, aber nicht beschränkt auf den Kontext von Whitelabelling, die Erbringung professioneller Dienstleistungen oder die Integration oder den Austausch zugrunde liegender KI-Komponenten (z. B. BYOLLM) – ist der Kunde allein dafür verantwortlich, die Einhaltung aller geltenden Verpflichtungen gemäß dem AI Act sowie allen gleichwertigen oder nachfolgenden Gesetzen sicherzustellen.

5.4. Der Kunde stellt sicher, dass seine Mitarbeitenden sowie etwaige Dritte, die mit der Erbringung von Leistungen im Zusammenhang mit den KI-gestützten Parloa Produkten betraut sind, über ein angemessenes Maß an KI-Kompetenz verfügen, das ihren jeweiligen Rollen und

Verantwortlichkeiten entspricht. Dies umfasst v.a. die Bereitstellung ausreichender Schulungen und Anweisungen, um die sichere, effektive und rechtskonforme Nutzung der KI-basierten Parloa Produkte, einschließlich der Einhaltung des AI Act und sonstiger anwendbarer Gesetze und Vorschriften, zu gewährleisten.

## **6. Bereitstellung von KI-basierten Parloa Produkten**

6.1. Der Kunde erkennt an, dass die KI-basierten Parloa Produkte auf vortrainierten KI-Modellen basieren, die unter Verwendung von Datenquellen entwickelt wurden, die unabhängig vom Input sind. Der Kunde erkennt ferner an, dass - nach bestem Wissen von Parloa - die für das Training solcher Modelle verwendeten Datenquellen keine Urheberrechte oder sonstigen geistigen Eigentumsrechte Dritter verletzen und dass alle erforderlichen Rechte und Genehmigungen für die Nutzung dieser Datenquellen von den jeweiligen Modellanbietern ordnungsgemäß eingeholt wurden. Der Kunde verpflichtet sich, die jeweils geltenden Richtlinien zur Nutzung dieser Drittanbieter-KI-Modelle einzuhalten.

6.2. Parloa verpflichtet sich, angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um die KI-basierten Parloa Produkte in Übereinstimmung mit den in der Vereinbarung festgelegten Spezifikationen und Beschreibungen bereitzustellen.

6.3. Der Kunde erkennt an, dass aufgrund der besonderen Eigenheiten von KI-Technologien Folgendes gilt: (i) Parloa übernimmt keine Gewähr, Garantie oder sonstige Zusicherung hinsichtlich der Leistung, Verfügbarkeit, Genauigkeit oder Zuverlässigkeit der durch die KI-basierten Parloa Produkte generierten Outputs. Soweit gesetzlich zulässig, sind sämtliche stillschweigend eingeräumten Gewährleistungen – einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf Gewährleistungen der Eignung für einen bestimmten Zweck sowie der Marktgängigkeit – ausdrücklich ausgeschlossen; (ii) Die Beurteilung der Zuverlässigkeit der bereitgestellten Empfehlungen oder Outputs obliegt

ausschließlich dem Kunden. Der Kunde ist verpflichtet, die Ausgaben vor deren Nutzung oder Verwertung eigenverantwortlich zu prüfen – insbesondere durch Kontrolle des Quellcodes, Überprüfung der Datensicherheit sowie durch angemessene menschliche Überprüfung und Korrektur.

6.4. Parloa ist nicht verpflichtet, bestimmte KI-Modelle in den Parloa Produkten einzusetzen, auch dann nicht, wenn dem Partner im Rahmen der Nutzung der Parloa Produkte eine Auswahl zwischen verschiedenen KI-Modellen eröffnet wird. Parloa behält sich vor, nach eigenem Ermessen jederzeit KI-Modelle hinzuzufügen, auszutauschen oder zu entfernen.

## **7. Zusammenarbeit**

Der Kunde verpflichtet sich, mit Parloa bei der Identifizierung und Behebung von Compliance-Fragen im Zusammenhang mit dem AI Act eng und partnerschaftlich zusammenzuarbeiten.

## **8. Geistige Eigentumsrechte**

8.1. Vorbehaltlich des geltenden Rechts und der Bestimmungen der Vereinbarung räumt Parloa dem Kunden ein exklusives, übertragbares und unterlizenzierbares Recht ein, die von den Parloa-Produkten generierten Ausgaben (Outputs) zeitlich und räumlich unbeschränkt für eigene geschäftliche Zwecke sowie zur Erbringung von Leistungen gegenüber Endnutzern zu nutzen, zu vervielfältigen, zu speichern und weiterzugeben. Ausgenommen hiervon ist die Nutzung zur Entwicklung oder zum Training konkurrierender KI-Systeme. Unberührt bleibt das Recht von Parloa, Metadaten gemäß Ziffer 8.3. zu nutzen.

8.2. Parloa ist berechtigt, Input und Output ausschließlich zum Betrieb, zur Wartung und zur Bereitstellung der Parloa Produkte sowie der damit verbundenen Dienstleistungen zu verwenden.

8.3. Parloa erhält das unbefristete, unwiderrufliche, übertragbare, unterlizenzierbare,

weltweite und gebührenfreie Recht zur Nutzung von Metadaten. Dieses Nutzungsrecht umfasst insbesondere die Wartung und Weiterentwicklung der Parloa Produkte sowie der damit verbundenen Dienstleistungen, die Entwicklung neuer Funktionen und Angebote, die Sicherstellung der Systemsicherheit und -integrität sowie die Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen. Zu diesen Zwecken ist Parloa berechtigt, die Metadaten uneingeschränkt, in allen bekannten und unbekanntem Nutzungsformen, ohne Beschränkung hinsichtlich Übertragbarkeit, Unterlizenzierung, Zeit, Ort oder Nutzungsart und unentgeltlich zu verwenden. Dieses Recht bleibt auch nach Beendigung der Vereinbarung bestehen.

8.4. Der Kunde stellt sicher, dass von seinen Endnutzern sämtliche erforderlichen Rechte, Zustimmungen und Genehmigungen eingeholt wurden, um die Nutzung und Verarbeitung von Input und Output im Einklang mit der Vereinbarung und diesen AI Terms zu ermöglichen.

## 9. Urheberrechtsverletzungen

9.1. Die Verpflichtung von Parloa, den Kunden von Ansprüchen Dritter oder gerichtlichen Verfahren freizustellen und zu verteidigen, die eine Verletzung von Rechten des geistigen Eigentums im Zusammenhang mit Output geltend machen, gilt ausschließlich unter den folgenden Voraussetzungen:

9.1.1. Die Parloa Produkte wurden in voller Übereinstimmung mit den anwendbaren Gesetzen zum geistigen Eigentum sowie den in der Vereinbarung und diesen AI Terms festgelegten Bestimmungen genutzt, verändert und weitergegeben;

9.1.2. sämtliche von Parloa empfohlenen Sicherheitsmaßnahmen und Abhilfemaßnahmen für konfigurierbare Sicherheitsfunktionen wurden vor dem Vorfall, der den Anspruch ausgelöst hat, ordnungsgemäß umgesetzt; und

9.1.3. alle erforderlichen Rechte und Lizenzen zur Nutzung der betreffenden Eingaben – einschließlich aller Daten, die für die Anpassung oder das Training von Modellen verwendet wurden, welche die beanstandete Ausgabe erzeugt haben – wurden ordnungsgemäß eingeholt und aufrechterhalten.

9.2. Diese Verpflichtung besteht zudem nur unter der Bedingung, dass während der Generierung der betreffenden Ausgabe sämtliche in den Parloa Produkten integrierten Inhaltsfilter, Einschränkungen und Sicherheitsfunktionen durchgehend aktiviert waren und deren Integrität gewährleistet ist