

AMP - Fair Use und Nutzungs-Richtlinie für Partner

1. Zweck und Anwendungsbereich

Diese Richtlinie regelt den Verbrauch und die Nutzung der Parloa Agent Management Platform ("AMP") im Rahmen einer Partnerschaft, eine Vereinbarung zur Bereitstellung oder einer anderen Vereinbarung zwischen der Parloa GmbH („**Parloa**“) und einem Dritten („**Partner**“).

Diese Richtlinie ist ein integraler Bestandteil des Parloa Partnervertrags (der „**Vertrag**“) und gilt für die gesamte Nutzung, den Weiterverkauf und die Verwaltung von AMP-basierten Produkten oder Dienstleistungen, die der Partner seinen Kunden („**Kunden**“) anbietet.

Ziel dieser Richtlinie ist es, einen transparenten und einheitlichen Rahmen für die Klassifizierung, Messung und Abrechnung der AMP-Nutzung im Rahmen von Partnern geführten kommerziellen Vereinbarungen zu schaffen.

2. Definitionen

Sofern hierin nicht anders definiert, haben fettgedruckte Begriffe die im Vertrag festgelegten Bedeutungen. Für die Zwecke dieser Richtlinie gelten die folgenden Definitionen:

- 2.1. **“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).
- 2.2. **“Kunde”** bezeichnet die juristische Person, die mit dem Partner einen Vertrag über die Bereitstellung und Nutzung von AMP abgeschlossen hat, einschließlich ihrer Mitarbeitenden, Vertreter, Auftragnehmer und aller Dritten, die unter ihrer Aufsicht oder in ihrem Namen handeln.
- 2.3. **“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.
- 2.4. **“End User”** bezeichnet die natürliche Person, die mit dem AI Agent interagiert.
- 2.5. **“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.

3. Bestimmung der Agenten Stufen

- 3.1. Der Partner und Parloa legen gemeinsam die jeweils zutreffende Agenten Stufe (jeweils ein **“Agent Tier”**) für jeden bei Kunden eingesetzten AI Agent fest. Die Klassifizierung erfolgt anhand der Komplexität, Funktionalität und Konfiguration des AI Agent.
- 3.2. Der Partner oder dessen Kunde darf AI Agent im Rahmen der ihm zugewiesenen Stufe konfigurieren oder anpassen. Jede Änderung, die die Komplexität, die Anzahl der Eingabeaufforderungen oder die Funktionalität eines AI Agent über die Grenzen der zugewiesenen Stufe hinaus erweitert, stellt ein Upgrade dar und unterliegt einer Neuklassifizierung sowie entsprechenden Anpassungen der Abrechnung.
- 3.3. Parloa behält sich das Recht vor, jeden AI Agent neu zu klassifizieren, wenn die tatsächliche Nutzung die geltenden Grenzen des Agent Tier überschreitet oder wenn Parloa nach vernünftigem Ermessen feststellt, dass die Klassifizierung nicht mehr der eingesetzten Konfiguration entspricht.

3.4. 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

4. Nutzungsmetriken

4.1. Gespräche (Voice Interactions)

- 4.1.1. Ein **“Gespräch”** bezeichnet eine eigenständige, sprachbasierte Interaktion, die von einem End User initiiert und von einem AI Agent innerhalb einer definierten Sitzung verarbeitet wird. Die Dauer jedes Gespräch wird ab dem Zeitpunkt der Verbindungsherstellung zum AI Agent bis zum frühesten der folgenden Ereignisse gemessen: (i) Beendigung durch den End User, (ii) Weiterleitung an einen anderen Agenten (Mensch oder AI Agent) oder (iii) Systemunterbrechung.
- 4.1.2. Abrechnungsintervall: Die Gesamtdauer jedes Gespräch wird in Sekunden gemessen und auf die nächsten sechzig (60) Sekunden aufgerundet. Bei Übergaben zwischen AI

Agents wird jedes Gespräch per AI Agent separat erfasst.

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

4.2. **Chat Turns**

- 4.2.1. Ein **“Chat Turn”** bezeichnet einen vollständigen Gesprächsaustausch, bestehend aus einer einzelnen Anfrage des And Users (per Text oder in einer anderen unterstützten Form) und der entsprechenden Antwort des AI Agent. Systemgenerierte Begrüßungs-Nachrichten werden von der Messung ausgeschlossen.

- 4.2.2. Messungen: Die Chat Turns werden kumulativ über alle Chats innerhalb des Abrechnungszeitraums gezählt.

- 4.3. Der gesamte Verbrauch wird über die internen Abrechnungssysteme von Parloa erfasst. Die Aufzeichnungen von Parloa sind für Abrechnungszwecke verbindlich und endgültig.

5. **Partner Überwachungspflichten**

- 5.1. Der Partner kann die Nutzung und den Verbrauch seiner Kunden mithilfe des AMP Insights Dashboards oder einer gleichwertigen Überwachungsschnittstelle von Parloa kontinuierlich überwachen.
- 5.2. Der Partner hat sicherzustellen, dass die Nutzung durch den Kunden innerhalb der jeweils geltenden Tarif- und Verbrauchsgrenzen bleibt.
- 5.3. Sollte die Überwachung ergeben, dass ein Kunde sich den geltenden Grenzwerten nähert oder diese überschreitet, muss der Partner Parloa unverzüglich benachrichtigen und vor der weiteren Bereitstellung eine Anpassung des Tarifs oder ein Tier-Upgrade beantragen.

6. **Plan Upgrades und zusätzlicher Verbrauch**

- 6.1. Stellt ein Partner fest, dass die Konfiguration oder Nutzung eines Kunden einen höheren Agent Tier oder einen höheren Tarif erfordert, muss er einen schriftlichen Antrag bei Parloa einreichen. Die Bestätigung von Parloa ist vor der Aktivierung der aktualisierten Konfiguration erforderlich. Die höhere Stufe oder der höhere Tarif treten nach der Bereitstellung des geänderten AI Agent und der Genehmigung durch Parloa in Kraft.

- 6.2. Bei im Voraus bezahlten Partnerverträgen stellt Parloa dem Partner die verbleibende Vertragslaufzeit anteilig in Rechnung. Der Partner ist weiterhin allein verantwortlich für die Rechnungsstellung an seine Kunden und die Durchführung entsprechender kaufmännischer Anpassungen.
- 6.3. Parloa ist berechtigt, AI Agents nachträglich in die entsprechende Agent Tier-Stufe einzustufen, wenn die tatsächliche Nutzung die konfigurierten Grenzen überschreitet. Eine solche Neuklassifizierung kann eine rückwirkende Anpassung der Abrechnung des Partners für den betreffenden Zeitraum zur Folge haben.

7. Einschränkungen

Es ist Partnern und Kunden ausdrücklich untersagt, Praktiken anzuwenden, die darauf abzielen, das geltende Preismodell oder die Stufen-Beschränkungen zu umgehen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- 7.1. Jegliche Praktiken, 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.

8. Prüfung und Verifizierung

- 8.1. Parloa behält sich das Recht vor, die Nutzung eines AI Agent durch Partner und Kunden zu überprüfen, um die Einhaltung dieser Richtlinie sicherzustellen.
- 8.2. Im Falle von Unstimmigkeiten zwischen den von Partnern gemeldeten und den von Parloa erfassten Nutzungsdaten sind die Systemdaten von Parloa maßgebend, es sei denn, sie sind nachweislich fehlerhaft.

9. Änderungen

Parloa behält sich das Recht vor, diese Richtlinie nach einer schriftlichen Ankündigungsfrist von dreißig (30) Tagen gegenüber dem Partner zu ändern. Die fortgesetzte Nutzung oder der Weiterverkauf von AMP nach dieser Ankündigung gilt als Annahme der geänderten Richtlinie.