



AI Terms für AMP

1. Geltungsbereich

1.1. Diese Besonderen Geschäftsbedingungen für AI Services (nachfolgend „AI Terms“) gelten für die Bereitstellung der Parloa AI Agent Management Platform, wie in der Nutzungsvereinbarung beschrieben (nachfolgend „AMP“), für Kunden der Parloa GmbH, Schönhauser Allee 9, 10119 Berlin (nachfolgend „Parloa“) oder ein in der Nutzungsvereinbarung als Partei aufgeführtes verbundenes Unternehmen oder Tochterunternehmen.

1.2. Zweck dieser AI Terms ist es, die Verantwortlichkeiten zu definieren und Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Nutzung der Funktionen der künstlichen Intelligenz von AMP durch Kunden festzulegen.

1.3. Diese AI Terms werden hiermit den zusätzlichen produktbezogenen Bedingungen für die Nutzung eines bestimmten Produkts („Zusätzliche Bedingungen“) als ergänzende Bestimmungen hinzugefügt und werden Teil dieser. 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“/„AI“ 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.

„Endnutzer“ bezeichnet die Kunden des Kunden, die mit AMP interagieren, indem sie sich an den Kundendienst des Kunden wenden.

„DSGVO“ bezeichnet die Verordnung (EU) 2024/1689 des Europäischen Parlaments und des Rates zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr.

„Input“ bezeichnet alle Kundendaten oder Informationen, Dokumente, Wissensquellen oder jegliche Art von Daten, die dem AMP vom Kunden direkt zur Verfügung gestellt werden oder die der AMP indirekt erhält und auf deren Grundlage der AMP einen Output erstellt.

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

„Endnutzeranfrage“ bezeichnet die Fragen, Wünsche oder Anfragen, die der Endnutzer an AMP stellt, während er den Call-Center-Service des Kunden kontaktiert.

3. Verwendungszweck AMP

3.1. Der Kunde wird hiermit darauf hingewiesen und akzeptiert, dass der beabsichtigte Zweck von AMP im Sinne des AI Act darin besteht, einen künstlichen, neutralen „Kundendienst“-Agenten zu generieren, der die Anfragen von Endnutzern mit Hilfe eines auf der Grundlage von Input und Anweisungen trainierten Retrieval-Augmented-Generating-Prozesses (RAG) beantworten kann.

3.2. In Übereinstimmung mit dem AI Act erkennt der Kunde an, dass er AMP frei anpassen kann. Insbesondere kann der Kunde Input in AMP hochladen und bestimmen, für welche Anwendungsfälle sie von den Endnutzern verwendet werden sollen. Der Kunde nimmt hiermit zur Kenntnis und akzeptiert, dass Parloa keine Überprüfung oder Konformitätsprüfung des Inputs 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 Kunde wird AMP oder den Zugang zu AMP oder Daten von AMP nicht verwenden und Dritten nicht gestatten, AMP oder den Zugang zu AMP oder Daten von 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 Kunden ist es untersagt, AMP zu nutzen, 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 Kunde darf kein Web Scraping, Web Harvesting oder andere Datenextraktionsmethoden anwenden, um Daten von AMP zu sammeln.

3.5. Jede Nutzung von AMP, die von dem oben genannten Zweck abweicht, ist nicht vertragskonform und kann dazu führen, dass der Kunde als „Anbieter“ gemäß Artikel 25(1) c) des AI Actes eingestuft wird.

4. Einhaltung

4.1. Der Auftraggeber wird in seiner Eigenschaft als Bereitsteller alle geltenden Gesetze und Vorschriften, insbesondere die Vorschriften über personenbezogene Daten und den AI Act, einhalten. Er muss insbesondere die Einhaltung der von ihm festgelegten Anwendungsfälle sicherstellen. Der Kunde ist allein dafür verantwortlich, den Endnutzern alle Informationen zur Verfügung zu stellen, die gemäß den geltenden Gesetzen und Vorschriften, einschließlich der DSGVO und dem AI Act, erforderlich sind. Wenn der Kunde beispielsweise AMP verwendet, um Emotionen zu erkennen (was ein möglicher Anwendungsfall, aber keine spezifische von Parloa bereitgestellte Funktionalität ist), muss der Kunde sicherstellen, dass dem Endnutzer eine Transparenzmitteilung gemäß Artikel 50 des AI Act zur Verfügung stellt.

4.2. Der Kunde verpflichtet sich, den AMP in seiner Eigenschaft als Bereitsteller in Übereinstimmung mit dem Vertrag, der Acceptable Use Policy und den Bestimmungen des AI-Acts zu nutzen.

4.3. Der Kunde darf das KI-System nicht für rechtswidrige Zwecke verwenden.

4.4. Der Kunde verpflichtet sich, den Endnutzern von AMP sowie allen beteiligten Mitarbeitern angemessene KI-Kenntnisse zu vermitteln. Insbesondere muss der Kunde den Endnutzern und dem involvierten Personal angemessene Zeit und Ressourcen zur Verfügung stellen, um Material zur KI-Kenntnis zu erhalten, und er muss sicherstellen, dass die Endnutzer Zugang zu AMP-Schulungshandbüchern und -unterlagen haben. Sollte der Kunde Zweifel an der Funktionsweise von AMP haben, muss er diese so schnell wie möglich schriftlich gegenüber Parloa äußern.

4.5. Hochriskante Nutzung: Moderne Technologien, insbesondere Plattformtechnologien, können auf neue und innovative Weise genutzt werden, und der Kunde 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 von Personen oder zu Sach- oder Umweltschäden führen könnte (zusammenfassend als „Nutzung mit hohem Risiko“ bezeichnet). Dementsprechend muss der Kunde 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, Eigentum und der Umwelt nicht unter ein vernünftiges, angemessenes und rechtmäßiges Maß reduziert wird, sei es im Allgemeinen oder für eine bestimmte Branche. Die risikoreiche Nutzung von AMP durch den Kunden erfolgt auf dessen eigenes Risiko. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Parloa zu verteidigen, freizustellen und schadlos zu halten von und gegen alle Schäden, Kosten und Anwaltsgebühren im Zusammenhang mit allen Ansprüchen, die sich aus einer risikoreichen Verwendung in Verbindung mit AMP ergeben, einschließlich aller Ansprüche, die auf verschuldensunabhängiger Haftung beruhen oder darauf, dass Parloa bei der Entwicklung oder Bereitstellung von AMP an den Kunden fahrlässig gehandelt hat. Die vorstehende Entschädigungsverpflichtung gilt zusätzlich zu den Verteidigungsverpflichtungen, die in der Nutzungsvereinbarung des Kunden festgelegt sind, und unterliegt keinen Haftungsbeschränkungen oder -ausschlüssen, die in solchen Vereinbarungen enthalten sind.

5. Bereitstellung von AMP

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

5.2. Aufgrund des AI-Charakters von AMP akzeptiert der Kunde, dass Parloa keine weiteren Zusicherungen, Garantien oder Verpflichtungen in Bezug auf den Betrieb von AMP oder die Angemessenheit des Outputs abgegeben hat oder abgibt, einschließlich der Zusicherung, dass der Output den individuellen Anforderungen des Kunden oder Endnutzers 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 Kunde erkennt an, dass AMP auf bereits bestehende KI-Modelle zurückgreift, die mit anderen Datenquellen, die nicht vom Kunden stammen, trainiert wurden.

6. Zusammenarbeit

6.1. Der Kunde arbeitet aktiv mit Parloa zusammen, um Probleme, die im Zusammenhang mit der Einhaltung des AI Act (oder anderer anwendbarer Gesetze und Vorschriften) durch AMP auftreten, zu identifizieren, unverzüglich zu melden und bei der Lösung zu helfen, unter anderem durch die Bereitstellung von Informationen und Unterstützung, die Parloa angemessenerweise benötigt.

6.2. Parloa behält sich das Recht vor, einen Circuit Breaker einzusetzen, der AMP im Falle eines vermuteten oder nachgewiesenen wesentlichen Verstoßes gegen den AI Act oder im Falle von Änderungen der anwendbaren Gesetze und Vorschriften unterbrechen und anhalten kann. Parloa ist berechtigt, den Circuit Breaker in allen Fällen einzusetzen, in denen Parloa dies nach vernünftigem Ermessen für erforderlich hält oder um den AI Act und/oder die geltenden Gesetze und Vorschriften einzuhalten. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung, wenn Parloa den Leistungsschalter in Übereinstimmung mit dieser Klausel einsetzt.

7. Verwendung von Daten und geistige Eigentumsrechte

7.1. Der Kunde und Parloa vereinbaren, dass – **soweit erforderlich und umsetzbar** – alle gegenwärtigen und zukünftigen Rechte an geistigem Eigentum im Zusammenhang mit dem Output (mit Ausnahme der Kundendaten) an Parloa übertragen werden. Parloa verpflichtet sich, sämtliche Daten ausschließlich in anonymisierter Form zu verwenden, sodass keine Rückschlüsse auf einzelne Personen oder

Unternehmen möglich sind. Diese Übertragung erfolgt vollständig, frei von Einschränkungen und mit der Zusicherung, dass keine Rechte Dritter verletzt werden.

7.2. Parloa verpflichtet sich, die vom Kunden bereitgestellten Daten **ausschließlich zu folgenden Zwecken** zu verwenden: Verbesserung der Qualität und Funktionalität der angebotenen Dienstleistungen, Optimierung der Systemleistung, sowie Entwicklung neuer Funktionen und Technologien. Nach der zweckgebundenen Nutzung werden die Daten gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten bestehen.

7.3. Vorbehaltlich der Vertragsbedingungen und der Zahlung der festgelegten Nutzungsgebühren gewährt Parloa dem Kunden hiermit eine nicht ausschließliche, nicht übertragbare und nicht unterlizenzierbare Lizenz zur Nutzung der Outputs für den beabsichtigten Zweck und in Übereinstimmung mit den Verpflichtungen und Beschränkungen des Kunden in Bezug auf die Nutzung von AMP für die in der Nutzungsvereinbarung festgelegte Vertragsdauer.

8. Nutzungsrechte

8.1. Der Kunde gewährt Parloa (und jedem seiner direkten und indirekten Subunternehmer) hiermit eine gebührenfreie, weltweite, unterlizenzierbare, nicht-exklusive Lizenz zur Nutzung, Vervielfältigung und anderweitigen Verwendung der Kundendaten, soweit dies erforderlich ist, um AMP und/oder andere Parloa-Software mit KI-Funktionen zu entwickeln oder bereitzustellen sowie um seine KI-Systeme und -Modelle weiterzuentwickeln und zu verbessern.

8.2. Dem Kunden ist es untersagt, AMP von Parloa zu verwenden oder Dritte anzuweisen, AMP von Parloa zu verwenden, um Output zum Zweck der Erstellung synthetischer Trainingsdaten zu erzeugen, um KI-Modelle oder -Systeme mit ähnlicher Funktionalität wie die von Parloa bereitgestellten zu entwickeln oder zu trainieren, es sei denn, dies ist in den produktspezifischen Bedingungen ausdrücklich erlaubt.

9. KI-Modell eines Drittanbieters

Der Kunde erkennt an, dass AMP auf einem KI-Modell eines Drittanbieters (GPT-4o) basiert. Die Nutzung von AMP unterliegt dieser KI-Modell-bezogenen Acceptable Use Policy. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, alle Bestimmungen und Bedingungen in Bezug auf dieses KI-Modell einzuhalten.

10. Copyright-Verpflichtung

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

Während der Nutzung von AMP zur Erstellung des Outputs, die Gegenstand der Klage sind, darf der Kunde keine Inhaltsfilter, Beschränkungen oder Sicherheitssysteme, die Teil des Dienstes sind, deaktiviert, umgangen, gestört oder beeinträchtigt haben.

Der Kunde verändert, nutzt oder verbreitet den Output nicht in einer Art und Weise, von der er weiß oder wissen sollte, dass sie die Eigentumsrechte eines Dritten verletzen oder missbrauchen könnte.

Der Kunde verfügt über ausreichende Rechte zur Nutzung des Inputs in Verbindung mit dem Dienst, einschließlich aller Benutzer- oder Endkundendaten, die zur Anpassung des Modells verwendet wurden, das den fraglichen Output erzeugt hat.

In der Klage wird nicht behauptet, dass der Output, wie er im Handel oder Gewerbe verwendet wird, die Marken- oder verwandten Rechte eines Dritten verletzt.

Bei allen konfigurierbaren Sicherheitssystemen innerhalb von AMP muss der Nutzer alle erforderlichen Abhilfemaßnahmen gemäß den Angaben in der entsprechenden Dokumentation umgesetzt haben.

11. Nutzung von AMP durch Parloa

Parloa behält sich das Recht vor, den Zugang des Kunden zu AMP oder die Nutzung von AMP einzuschränken, wenn es eine vernünftige

Grundlage für die Annahme gibt, dass der Output oder die Handlungen des Benutzers gegen die AI Terms oder die Acceptable Use Policy verstoßen.