

Besondere Vertragsbedingungen (BVB) – Managed KI Service (MKIS)

zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der BREiHOF iT GmbH

Stand: Januar 2026

1 Geltungsbereich

1.1 Diese Besonderen Vertragsbedingungen (nachfolgend „**BVB**“) gelten für alle Verträge der ABC Systemhaus GmbH (nachfolgend „**Anbieter**“) über die Erbringung von „Managed KI Service“ Leistungen (nachfolgend „**MKIS**“). Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen („**AGB**“) des Anbieters. Diese BVB sowie die AGB sind jeweils unter <https://breihof-it.de/agb/> online abrufbar. Im Falle von Widersprüchen gehen diese BVB den AGB vor.

1.2 Managed KI Services im Sinne dieser BVB sind gemischtvertragliche Leistungen, bei denen der Anbieter durch Einsatz von KI- und Automatisierungsdiensten Geschäftsprozesse des Kunden ganz oder teilweise automatisiert. Gegenstand der MKIS ist die funktionale Bereitstellung automatisierter Prozesse (z.B. KI-Telefonassistenten, Chatbots, Prozess-Workflows), nicht die Bereitstellung von IT-Infrastruktur oder Cloud-Ressourcen.

2 Leistungsumfang

2.1 Vorbehaltlich abweichender Vereinbarungen im Angebot erbringt der Anbieter während der Vertragslaufzeit für den Kunden die folgenden Leistungen:

2.1.1 **Prozessberatung:** Analyse bestehender Geschäftsprozesse des Kunden, Identifikation von Engpässen, Risiken und Optimierungspotenzialen sowie Definition eines Zielprozesses („Soll-Prozess“). Die fachliche, organisatorische und rechtliche Verantwortung für die Geschäftsprozesse verbleibt beim Kunden; der Anbieter erbringt keine Rechts-, Steuer-, regulatorische oder sonstige Compliance-Beratung.

2.1.2 **Nutzung und Einbindung von Dritt-KI- und Automatisierungsdiensten:** Der Anbieter setzt zur Erbringung der MKIS KI-Systeme, Automatisierungsplattformen und sonstige Software von Drittanbietern ein (nachfolgend „**Dritt-Dienste**“). Diese Dritt-Dienste werden ausschließlich als technische Werkzeuge des Anbieters eingesetzt. Eine Überlassung, Unterlizenzierung oder Verschaffung eigenständiger Nutzungsrechte an den Dritt-Diensten an den Kunden findet nicht statt. Der Kunde erhält ausschließlich das Recht, die vom Anbieter auf Basis dieser Dritt-Dienste bereitgestellten Funktionen im Rahmen der MKIS zu nutzen (z.B. KI-Telefonassistent auf der Website, eingebetteter Chatbot, automatisierter Workflow).

2.1.3 **Umsetzung automatisierter Geschäftsprozesse:** Konzeption, Konfiguration und Implementierung der im Angebot beschriebenen automatisierten Prozesse (z.B. Dialogflüsse, Rückrufprozesse, Ticket-Erstellung, CRM-Updates) durch den Anbieter, unter Nutzung der Dritt-Dienste sowie gegebenenfalls eigener Skripte, Schnittstellen oder Konfigurationen.

2.1.4 **KI-spezifische Konfiguration, Prompting und Orchestrierung:** Erstellung und Pflege von Prompts, Workflows, Regeln, Schnittstellen und Orchestrierungslogik zwischen den eingesetzten Dritt-Diensten und den Systemen des Kunden (z. B. ERP, CRM, TK-Anlage, Webserver), soweit im Angebot beschrieben.

2.1.5 **Laufende Anpassungen und Pflege:** Anpassung der Konfigurationen, Workflows und Anbindungen an Änderungen oder Funktionsanpassungen der eingesetzten Dritt-Dienste, geänderte Anforderungen des Kunden sowie neue Versionen oder Updates der angebundenen Systeme, soweit im Angebot vorgesehen.

2.2 Der Anbieter schuldet die vertragsgemäße Einrichtung und technische Funktionsfähigkeit der im Angebot beschriebenen Funktionen der MKIS. Der Anbieter schuldet keinen bestimmten wirtschaftlichen Erfolg der durch die MKIS unterstützten Geschäftsprozesse, keine bestimmte inhaltliche Qualität, Richtigkeit, Vollständigkeit oder Geeignetheit der von KI-Systemen erzeugten Inhalte oder Entscheidungen und keine Fehlerfreiheit der von KI-Systemen generierten Inhalte (einschließlich sog. „Halluzinationen“) oder Entscheidungen, es sei denn, dies ist im Angebot ausdrücklich zugesichert. Soweit der Anbieter einen bestimmten Erfolg ausdrücklich zusagt, ergibt sich dies ausschließlich aus dem Angebot.

2.3 Dem Kunden ist bekannt, dass KI-Systeme probabilistisch arbeiten und insbesondere (a) unzutreffende, unvollständige, widersprüchliche oder irrelevante Inhalte (sog. „Halluzinationen“) erzeugen können, (b) keinen Ersatz für eine fachliche oder rechtliche Prüfung durch sachkundige Personen darstellen, (c) vom Inhalt, der Qualität und dem Kontext der vom Kunden bereitgestellten Daten, Prompts, Regeln und Vorgaben abhängen.

Eine inhaltliche Kontrolle, Plausibilisierung oder rechtliche Bewertung der KI-Ergebnisse durch den Anbieter ist – soweit nicht ausdrücklich vereinbart – nicht geschuldet.

2.4 Vom Leistungsumfang der MKIS sind insbesondere ausgeschlossen, sofern nicht im Angebot ausdrücklich vereinbart:

2.4.1 Eigenständige rechtliche, steuerliche oder regulatorische Bewertung der automatisierten Prozesse oder KI-Outputs.

2.4.2 Übernahme der Verantwortung für die inhaltliche Richtigkeit, Vollständigkeit, Geeignetheit oder rechtliche Zulässigkeit der durch KI-Systeme erzeugten Inhalte oder Entscheidungen. Insbesondere haftet der Anbieter nicht für falsche Auskünfte, Bewertungen oder Empfehlungen, die durch KI-Systeme generiert werden und vom Kunden ohne angemessene menschliche Kontrolle verwendet werden.

2.4.3 Übernahme von Gewährleistungen für die Kompatibilität der MKIS mit IT-Systemen, Schnittstellen oder Umgebungen des Kunden, die im Angebot nicht ausdrücklich aufgeführt sind.

2.4.4 Eine Gewähr dafür, dass eingesetzte Dritt-Dienste dauerhaft verfügbar, unverändert oder in gleichem Funktionsumfang bereitgestellt werden. Anpassungen der MKIS an Änderungen der Dritt-Dienste erfolgen nur im vertraglich vereinbarten Umfang.

2.5 Hier nicht aufgeführte Leistungen können separat beauftragt werden.

2.6 Weitere Einzelheiten zum Leistungsumfang, die genaue Auflistung der inkludierten Leistungen sowie gegebenenfalls ergänzende Leistungen des Anbieters sind im Angebot näher beschrieben. Bei inhaltlichen Widersprüchen gehen die Angaben aus dem Angebot den hier aufgeführten vor.

2.7 Dem Kunden wird für die Einrichtung der Leistungen der verschlüsselte und passwortgeschützte Zugang zum Kundencenter und dienstspezifischen Verwaltungskonsolen gewährt.

2.8 Die nach diesen BVB erbrachten Leistungen stellen Dienstleistungen dar, d.h. der Anbieter schuldet nur die Tätigkeit, nicht aber den von dem Kunden beabsichtigten Erfolg, es sei denn, der Anbieter hat vertraglich einen bestimmten Erfolg zugesichert.

2.9 Bei Gefahr im Verzug, insbesondere im Falle einer schwerwiegenden Sicherheitslücke, erkennbarer massenhafter Fehlfunktionen oder missbräuchlicher Nutzung der MKIS (z.B. Spam-Anrufe, Massenversand, Endlosschleifen), ist der Anbieter berechtigt, zur Abwendung der Gefahr erforderliche Tätigkeiten zu erbringen (einschließlich vorübergehender Deaktivierung von Funktionen) und nach Aufwand abzurechnen. Der Anbieter wird den Kunden über entsprechende Maßnahmen nach Möglichkeit vorab informieren. Dem Kunden ist bekannt, dass die Maßnahmen auch bei ordnungsgemäßer Durchführung zu Störungen, Ausfällen und Beschädigungen seiner produktiven Systeme führen können und somit betriebswirtschaftlich relevante Einschränkungen im Betrieb nach sich ziehen können.

2.10 Der Anbieter ist berechtigt, Leistungen ganz oder teilweise durch Dritte (insbesondere Anbieter von KI- und Automatisierungsdiensten) als Subunternehmer erbringen zu lassen.

2.11 Vom Anbieter nicht zu vertretende Leistungshindernisse führen zu einer entsprechenden Verlängerung von Leistungsfristen oder zur vorübergehenden Aussetzung betroffener MKIS-Funktionen. Dies gilt insbesondere bei: höherer Gewalt, Krieg, Naturkatastrophen, Epidemien, Störungen der Energieversorgung oder Internetanbindung, behördlichen Maßnahmen und Arbeitskämpfen, Leistungsstörungen der Drittanbieter, Verletzung von Mitwirkungsobliegenheiten des Kunden. Der Anbieter ist zum Rücktritt vom betroffenen Teil des Vertrags berechtigt, wenn das Leistungshindernis auf unbekannte Zeit fortbesteht und der Vertragszweck gefährdet ist. Dauert die Behinderung länger als zwei (2) Monate an, kann der Kunde hinsichtlich des nicht erfüllten Teils zurücktreten, wenn ihm nicht ein Rücktrittsrecht vom Vertrag insgesamt zusteht. Eine Verlängerung der Leistungsfrist tritt ebenfalls ein, solange die Parteien über eine Änderung der Leistung verhandeln oder der Anbieter ein Nachtragsangebot unterbreitet, nachdem sich Annahmen im Angebot, die Vertragsbestandteil geworden sind, als unzutreffend herausstellen. Die Einhaltung der Leistungsverpflichtung des Anbieters setzt die rechtzeitige und ordnungsgemäße Erfüllung der Verpflichtungen des Kunden voraus.

2.12 Dem Kunden steht nach Vertragsschluss kein Widerrufsrecht zu.

3 Bereitstellung der MKIS, technische Einbindung und Rollenverteilung

3.1 Der Anbieter stellt im Rahmen der MKIS keine eigene Cloud- oder Rechenzentrumsinfrastruktur im Sinne eines Datenverarbeitungsdienstes nach dem Data Act bereit. Die MKIS bestehen in der Nutzung, Konfiguration und Orchestrierung von Diensten Dritter („**Dritt-Diensten**“) sowie in der Bereitstellung der daraus resultierenden Funktionen für den Kunden. Der Kunde erhält keinen direkten Netzzugang zu einem gemeinsam genutzten Pool konfigurierbarer, skalierbarer und elastischer Rechenressourcen.

3.2 Soweit der Anbieter dem Kunden technische Komponenten (z.B. **Skripte, Snippets, Widgets, API-Endpunkte, Webhooks**) zur Verfügung stellt, dienen diese ausschließlich der Anbindung der Kundensysteme an die vom Anbieter konfigurierten oder orchestrierten MKIS-Funktionen sowie der Integration der automatisierten Prozesse in die Systemlandschaft des Kunden. Der Kunde erhält hierdurch keinen direkten Zugriff auf die zugrundeliegenden Dritt-Dienste oder deren Infrastruktur.

3.3 Soweit KI-Output im Verantwortungsbereich des Kunden wirkt – sei es gegenüber Endnutzern (z.B. Website-Besucher, Kunden) oder intern in Geschäftsprozessen-, gilt der Kunde als Betreiber des KI-Systems im Sinne der KI-Verordnung.

Der Anbieter agiert als Integrator, Konfigurator und technischer Dienstleister. Er entwickelt, trainiert oder vertreibt im Rahmen der MKIS keine eigenen KI-Modelle und betreibt keine eigenen KI-Systeme und bietet diese auch nicht an. Die im Rahmen der MKIS eingesetzten KI-Dienste werden von Drittanbietern bereitgestellt. Der Anbieter ist daher im Regelfall weder „Anbieter“ noch „Hersteller“ eines KI-Systems im Sinne der KI-Verordnung.

Pflichten, die an die Rolle des „Anbieters“ oder „Betreibers“ im Sinne der KI-Verordnung anknüpfen (z.B. Transparenz-, Überwachungs-, Dokumentations- und Risikomanagementpflichten), treffen den Anbieter nur, soweit dies im Angebot ausdrücklich vereinbart ist.

3.4 Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, unterliegt der Anbieter bei der Auswahl der KI-Dienste, API, Automatisierungsplattformen und der zugrunde liegenden Infrastrukturen keinen Beschränkungen bezogen auf Drittanbieter, Technologie und/oder Regionen, sofern die einschlägigen gesetzlichen Vorgaben eingehalten werden.

3.5 Soweit MKIS-Funktionen in Systeme, Prozesse oder Plattformen des Kunden integriert werden, stellt der Kunde sicher, dass diese die notwendigen technischen Voraussetzungen (z. B. Schnittstellen, Zertifikate, Sicherheitskonfigurationen, Internetanbindung) erfüllen. Der Anbieter ist nicht verpflichtet, diese Voraussetzungen zu schaffen oder aufrechtzuerhalten, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart wurde.

3.6 Der Anbieter ist berechtigt, Änderungen, Wartungs- und Pflegearbeiten an den MKIS vorzunehmen, soweit diese zur Vertragserfüllung, zur Aufrechterhaltung der Funktionsfähigkeit, zur Anpassung an Änderungen der Dritt-Dienste oder zur Abwehr von Sicherheitsrisiken erforderlich sind. Wartungsarbeiten oder technische Eingriffe (einschließlich Anpassungen von Integrationen, Workflows, Schnittstellen oder Anbindungen an Systeme des Kunden) können dazu führen, dass MKIS-Funktionen vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt verfügbar sind. Soweit möglich, stimmt der Anbieter mit dem Kunden Wartungsfenster ab oder kündigt diese angemessen im Voraus an. Während solcher Wartungsfenster dürfen in den betroffenen Systemen keine kritischen produktiven Vorgänge durchgeführt werden. Der Kunde informiert seine betroffenen Mitarbeiter und Dienstleister entsprechend.

3.7 Kommt es aufgrund von Änderungen, Störungen oder Funktionsanpassungen der Dritt-Dienste zu Einschränkungen oder Aussetzungen der MKIS, ist der Anbieter berechtigt, die betroffenen Funktionen vorübergehend anzupassen, einzuschränken oder auszusetzen, sofern keine zumutbare technische Alternative besteht.

3.8 Die Anbindung des Kunden an das Internet, die Aufrechterhaltung seiner Netzverbindung sowie die Bereitstellung und Konfiguration seiner IT-Systeme (z.B. Webserver, ERP, CRM, TK-Anlagen) sind nicht Vertragsbestandteil, sofern im Angebot nicht ausdrücklich etwas anderes geregelt ist.

4 Support / Service Level Agreement

4.1 Der Anbieter leistet für die MKIS Support nach Maßgabe des Angebots (Servicezeiten, Kontaktweg). Soweit im Angebot nicht abweichend vereinbart, gelten hierfür die Leistungszusagen nach dieser Ziffer.

4.2 Regelungen zur Verfügbarkeit

4.2.1 Die definierte Verfügbarkeit bezieht sich ausschließlich auf die vom Anbieter erbrachten MKIS-Servicefunktionen, nicht auf die Verfügbarkeit der eingesetzten Dritt-Dienste oder der Systeme des Kunden.

4.2.2 Die MKIS werden mit einer Verfügbarkeit von 95% im Jahresdurchschnitt bereitgestellt.

„Verfügbarkeit“ bestimmt den prozentualen Anteil eines Kalenderjahres, in dem die MKIS ohne ungeplante Störung laufen. Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung und endet 365 Tage später. Verfügbarkeit pro Jahr in Prozent berechnet sich als:

$(8.760 \text{ Stunden} - \text{Ausfallzeit}) / 8.760 \text{ Stunden}$.

„Ausfallzeit“ bezeichnet die Gesamtzeit in Stunden eines Kalenderjahres, während derer die durch den Anbieter orchestrierten MKIS-Funktionen nicht in der Lage sind, Anfragen der angebotenen Systeme zu verarbeiten, ausgenommen der in Ziffer 5.2.3 genannten Ursachen oder sonstiger vom Anbieter nicht zu vertretender Umstände.

4.2.3 Von der Ausfallzeit ausgenommen sind insbesondere:

- planmäßige Wartungsarbeiten des Anbieters oder der Drittanbieter,
- Ausfälle oder Störungen der Dritt-Dienste,
- Änderungen der KI-Modelle / Systeme oder API durch Drittanbieter,
- Störungen, die durch Systeme oder Netzverbindungen des Kunden entstehen,
- Ausfälle der Infrastruktur des Kunden,
- Zeiten, in denen der Kunde seine Mitwirkungspflichten nicht erfüllt,
- Ausfälle aufgrund höherer Gewalt

4.3 Service Desk / Supportzeiten

4.3.1 Der Anbieter richtet für den Support der Managed KI Services innerhalb der vereinbarten Supportzeiten einen Service Desk ein, der mit fachlich qualifiziertem und erfahrenem Personal besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Supportzeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden. Supportzeiten und Kontaktwege (z.B. Telefon, E-Mail, Ticket-System) ergeben sich aus dem Angebot.

4.3.2 Außerhalb der Supportzeiten gemeldete Störungen gelten als zu Beginn der nächsten Supportzeit eingegangen, es sei denn, eine gesonderte Rufbereitschaft wurde ausdrücklich vereinbart.

4.4 Entstörung

4.4.1 Störungen werden den folgenden Fehlerklassen zugeordnet:

- Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer nicht arbeitsfähig ist.
- Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Kunde / Nutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.
- Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Leistungen bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar sind.
- Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Leistungen, welche die Nutzung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit den Leistungen im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.

4.4.2 Jede Fehlermeldung wird vom Anbieter nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weicht der Anbieter nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.

4.4.3 Reaktionszeiten

4.4.3.1 Im Falle eines Fehlers wird der Anbieter innerhalb der Supportzeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von vier (4) Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von acht (8) Stunden, für die Fehlerklasse 3 ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.

4.4.3.2 Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nicht geschuldet.

4.4.3.3 Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden beim Servicedesk über die vereinbarten Kontaktwege. Der Lauf der Reaktionszeit endet mit dem Beginn einer qualifizierten Fehlerbehebung durch den Anbieter oder einen durch ihn beauftragten Subunternehmer (z.B. durch Telefonsupport, Beginn einer Fernwartung oder Beginn vor Arbeiten vor Ort beim Kunden).

4.4.3.4 Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter des Anbieters den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.

4.4.3.5 Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.

4.4.3.6 Wurde vom Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist dies ebenfalls mitzuteilen.

4.4.3.7 Bei gravierenden Fehlern der Fehlerklassen 1 und 2 beginnt der Anbieter sofort im Anschluss an die Erstreaktion die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzt seine Tätigkeit auch außerhalb der Supportzeit fort. Solange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.

4.5 Umgang mit Nichteinhaltung von Service Levels

Soweit der Anbieter Service Levels einhält oder nur im Einzelfall, d.h. nicht wiederholt / nachhaltig gegen Service Levels verstößt, sind Ansprüche des Kunden ausgeschlossen. Für den Fall, dass Service Levels nicht eingehalten werden, legen die Parteien das folgende Verfahren fest:

4.5.1 Der Anbieter benachrichtigt den Kunden, oder der Kunde bittet den Anbieter um eine Analyse der Service Level Daten.

4.5.2 Der Anbieter ermittelt umgehend die (mögliche) Ursache der Störung (falls bekannt), um den Service Level einzuhalten.

4.5.3 Sofern von der Verfolgung der Störung nicht abgesehen wird, entwickelt der Anbieter einen Korrekturmaßnahmenplan, legt diesen dem Kunden zur schriftlichen Bestätigung (die nicht in unangemessener Weise zurückzuhalten oder zu verzögern ist) vor und setzt ihn nach erteilter Bestätigung in einem angemessenen Zeitraum (und gemäß den vereinbarten Fristen) um.

4.5.4 Der Anbieter hat nicht gegen Service Levels verstoßen, soweit die Ursachenanalyse (sachgerecht vom Anbieter durchgeführt) ergibt, dass die Nichteinhaltung des entsprechenden Service Levels vom Kunden verursacht wurde.

5 Besondere Pflichten des Kunden

5.1 Der Kunde ist verantwortlich für die fachliche Ausgestaltung seiner Geschäftsprozesse, die Auswahl der zu automatisierenden Prozesse und die Bewertung der hiermit verbundenen fachlichen, rechtlichen und wirtschaftlichen Risiken.

5.2 Der Kunde stellt dem Anbieter alle für die Konzeption und Umsetzung der MKIS erforderlichen Informationen und Unterlagen vollständig, richtig und rechtzeitig zur Verfügung, insbesondere:

- Prozessbeschreibungen,
- Informationen zu eingesetzten IT-Systemen und Schnittstellen,
- Angaben zu Datenquellen, Datenkategorien und Datenqualitätsanforderungen,
- Vorgaben zu Freigabe- und Eskalationsprozessen.

5.3 Der Kunde ist verpflichtet, vor produktivem Einsatz von KI-basierten Prozessen angemessene Tests, Qualitätskontrollen und Freigaben durchzuführen. Der Anbieter ist ohne gesonderte Vereinbarung nicht verpflichtet, Testergebnisse des Kunden eigenständig zu überprüfen.

5.4 Der Kunde stellt sicher, dass nur solche Daten bereitgestellt werden, deren Nutzung rechtlich zulässig ist und für die er über die erforderlichen Rechte verfügt. Dies gilt insbesondere für personenbezogene Daten, Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, urheberrechtlich geschützte Inhalte sowie Inhalte Dritter.

5.5 Soweit die KI-gestützten Prozesse gegenüber Endnutzern des Kunden eingesetzt werden (z.B. Website-Chatbot, Telefonassistent), erfüllt der Kunde die jeweils geltenden Transparenz-, Informations- und Dokumentationspflichten (z.B. Hinweis auf KI-Nutzung). Der Anbieter übernimmt diese Pflichten nur, soweit dies im Angebot ausdrücklich vereinbart ist.

5.6 Der Kunde prüft die von KI-Systemen erzeugten Inhalte und Entscheidungen vor deren Verwendung in rechtlich oder wirtschaftlich bedeutsamen Kontexten (z. B. Vertragsabschlüsse, Kündigungen, Bonitätsentscheidungen, sensible Auskünfte an Dritte) und stellt sicher, dass stets eine angemessene menschliche Kontrolle („human oversight“) erhalten bleibt.

5.7 Der Kunde ist verpflichtet, die von ihm eingesetzten Nutzer und Mitarbeiter über den Charakter der MKIS, die Grenzen der KI-Systeme (insb. Halluzinationen, Fehleranfälligkeit, Kontextabhängigkeit) und die Notwendigkeit fachlicher Prüfung zu informieren und entsprechend zu schulen.

5.8 Soweit der Anbieter Zugriff auf Systeme des Kunden (z.B. ERP, CRM, TK-Anlagen, Drittsysteme) benötigt, gilt:

5.8.1 Der Kunde wird den Anbieter auf eigene Kosten Zugang zu den Systemen, auf denen der Anbieter seine Leistungen erbringt, verschaffen. Die notwendigen Kennungen und Passwörter für einen Zugang mit Administratorenrechten sind bereit zu halten und auf Aufforderung des Anbieters hin nach Wahl des Kunden einzugeben oder dem Anbieter schriftlich auszuhändigen. Der Kunde wird dem Anbieter Zugriff auf Datenträger und Internet ermöglichen. Wartezeiten des Anbieters sind nach Aufwand zu vergüten.

5.8.2 Dem Kunden ist bewusst, dass der Anbieter im Rahmen der Erbringung seiner Leistungen auch ohne gesonderte Zustimmung und Wissen des Kunden im Einzelfall auf Systeme des Kunden zugreifen muss, soweit dies für die Vertragserfüllung erforderlich ist. Der Kunde stimmt diesem Vorgehen ausdrücklich zu.

5.8.3 Der Kunde stellt sicher, dass während angekündigter oder abgestimmter Wartungsfenster keine ausschließlich von den betroffenen MKIS-Funktionen abhängigen kritischen produktiven Vorgänge durchgeführt werden. Er sorgt dafür, dass betroffene Nutzer und Dienstleister rechtzeitig informiert werden.

5.9 Verstößt der Kunde gegen seine Mitwirkungspflichten oder kommt er seinen Pflichten nach den Ziffern 5.1–5.8 nicht nach, ruhen die entsprechenden Leistungspflichten des Anbieters. Mehraufwände des Anbieters infolge unzureichender Mitwirkung kann der Anbieter nach Aufwand abrechnen.

6 Nutzungsrechte

6.1 Der Kunde erhält für die Dauer des Vertrags ein einfaches, nicht übertragbares Recht, die vom Anbieter bereitgestellten MKIS-Funktionen (z.B. Chatbot-Frontend, API-Endpunkte, Konfigurationen) im eigenen Geschäftsbetrieb zu nutzen.

6.2 An den eingesetzten Dritt-Diensten selbst erhält der Kunde keine eigenen Nutzungsrechte. Die Lizenzbeziehungen bestehen nur zwischen Anbieter und Drittanbieter. Der Kunde darf keine Versuche unternehmen, diese Dritt-Dienste direkt zu nutzen, zu dekompileieren oder zu umgehen.

Soweit der Kunde im Einzelfall direkte Zugänge zu Dritt-Diensten erhält, gelten die jeweiligen Nutzungs- und Lizenzbedingungen der Drittanbieter. Der Kunde ist verpflichtet, diese Bedingungen einzuhalten. Der Anbieter weist den Kunden auf solche Bedingungen hin oder macht sie zugänglich.

6.3 Weitergehende Rechte, insbesondere an den eingesetzten Dritt-Diensten oder an vom Anbieter erstelltem Quellcode, Modellen, Plattformen oder Konfigurationen des Anbieters, werden nicht eingeräumt, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

7 Verantwortung für Inhalte / Kennzeichnung / Personenbezogene Daten

7.1 Der Kunde trägt die alleinige Verantwortung für alle Inhalte, Daten und Informationen, die im Rahmen der MKIS verarbeitet, erzeugt oder Endnutzern angezeigt werden (z.B. Antworten von Chatbots, Texte, Gesprächsprotokolle, Anweisungen an Mitarbeiter).

7.2 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, Inhalte, Prompts, Antworten oder Logs auf Rechtsverletzungen, sachliche Richtigkeit oder Angemessenheit zu prüfen. Der Kunde stellt sicher, dass die Nutzung der MKIS nicht gegen geltendes Recht oder Rechte Dritter verstößt. Insbesondere garantiert der Kunde, keine illegalen Inhalte sowie keine urheberrechtlich geschützten Werke ohne Zustimmung des Urhebers beziehungsweise solche Inhalte zu verarbeiten bzw. bereitzustellen, die gegen Strafbestimmungen verstoßen.

7.3 Stellt der Kunde fest oder wird er von Dritten darauf hingewiesen, dass über die MKIS rechtswidrige Inhalte verarbeitet, erzeugt oder Endnutzern angezeigt werden (z.B. beleidigende, diskriminierende, strafbare oder sonst rechtsverletzende Inhalte), ist er verpflichtet, diese Inhalte unverzüglich zu prüfen, deren weitere Nutzung zu unterbinden und den Anbieter hierüber zu informieren.

7.4 Der Anbieter ist berechtigt, betroffene Inhalte, Prompts, Konfigurationen oder Funktionen der MKIS vorläufig zu sperren oder anzupassen, wenn konkrete Anhaltspunkte für eine Rechtsverletzung bestehen. Der Anbieter informiert den Kunden über die Sperrung. Kommt der Kunde nicht binnen zehn (10) Tagen seiner Verpflichtung zur Beseitigung der Rechtsverletzung nach oder weist er innerhalb dieser Frist nach, dass eine Rechtsverletzung nicht besteht, ist der Anbieter berechtigt, die betroffenen Inhalte dauerhaft zu entfernen oder die jeweiligen MKIS-Funktionen anzupassen oder einzuschränken.

7.5 Der Kunde bleibt Verantwortlicher im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) für die im Rahmen der MKIS verarbeiteten personenbezogenen Daten. Der Anbieter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Auftrag und auf Weisung des Kunden und auf Grundlage eines gesondert abzuschließenden Auftragsverarbeitungsvertrags. Der Kunde stimmt zu, dass der Anbieter Unterauftragsverarbeiter (insbesondere Anbieter von KI- und Automatisierungsdiensten) einsetzt. Weitere Regelungen sind im Auftragsverarbeitungsvertrag enthalten.

7.6 Der Kunde stellt den Anbieter von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die aus einer rechtswidrigen Nutzung der MKIS oder aus rechtswidrigen Inhalten resultieren, die der Kunde oder seine Nutzer in die MKIS einspeisen oder durch diese generieren lassen, soweit der Kunde dies zu vertreten hat.

8 Datensicherheit

- 8.1 Soweit der Anbieter eigene Systeme zur Konfiguration, Orchestrierung, Protokollierung oder Überwachung der Prozesse betreibt, werden diese Daten regelmäßig gesichert. Die Sicherungen dienen ausschließlich der Sicherstellung des technischen Betriebs der MKIS, nicht der revisionssicheren Archivierung von Geschäftsdaten des Kunden.
- 8.2 Daten, die im Rahmen der MKIS durch Dritt-Dienste verarbeitet oder gespeichert werden, unterliegen den Backup-, Speicher- und Löschrprozessen dieser Drittanbieter. Der Anbieter schuldet keine eigene Datensicherung für Daten, die auf Systemen von Dritt-Diensten liegen oder dort verarbeitet werden.
- 8.3 Der Kunde ist selbst verantwortlich für die Sicherung der in seinen eigenen Systemen verarbeiteten Daten (ERP, CRM, E-Mail, Ticketsysteme etc.). Die Nutzung der MKIS ersetzt keine unternehmensinterne Backup-Strategie.
- 8.4 Der Anbieter weist den Kunden darauf hin, dass bei Nutzung externer KI-Dienste eine Datenübertragung an Drittanbieter erfolgt. Der Anbieter wählt diese sorgfältig aus, kann jedoch keine absolute Datensicherheit im Internet gewährleisten.
- 8.5 Der Anbieter weist den Kunden ausdrücklich darauf hin, dass bei Datenübertragungen in offenen Netzen wie dem Internet nach dem derzeitigen Stand der Technik Vertraulichkeit nicht umfassend gewährleistet werden kann. Für die Sicherheit der von ihm ins Internet übermittelten und beim Anbieter gespeicherten Daten ist der Kunde vollumfänglich selbst verantwortlich. Gegen Aufpreis, der individual vereinbart werden muss, kann den Anbieter gesicherte Verbindungen zur Verfügung stellen.

9 Laufzeit und Kündigung

- 9.1 Soweit nicht abweichend vereinbart, erbringt der Anbieter die vereinbarten Leistungen ab Bereitstellung unbefristet zunächst für eine Mindestvertragslaufzeit von vierundzwanzig (24) Monaten. Eine Kündigung durch beide Vertragsparteien ist mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit möglich. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um jeweils zwölf (12) weitere Monate.
- 9.2 Über die vereinbarten Kündigungsfristen hinaus hat der Kunde kein Recht zum Widerruf oder zur ordentlichen Kündigung, insbesondere nicht während der Mindestvertragslaufzeit.

10 Folgen der Vertragsbeendigung

- 10.1 Mit Vertragsende – gleich aus welchem Grund – endet die Bereitstellung der MKIS und damit die Berechtigung des Kunden zur Nutzung der MKIS einschließlich sämtlicher zugehöriger KI-Dienste, Automatisierungsdienste, Workflows, Konfigurationen und Integrationen.
- 10.2 Der Kunde hat keinen Anspruch darauf, die zugrundeliegenden Dritt-Dienste, Konfigurationen, Workflows, Modelle oder Instanzen nach Vertragsende weiter zu nutzen oder übertragen zu bekommen.
- 10.3 Nach Vertragsende werden etwaig beim Anbieter gespeicherten Konfigurations-, Log- und Systemdaten der MKIS nach Ablauf einer angemessenen Frist (z.B. ein (1) Monat) gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Der Kunde hat vor Vertragsende mitzuteilen, ob er bestimmte Datenexporte wünscht; diese werden gesondert vergütet.
- 10.4 Nach Vertragsbeendigung – gleich aus welchem Grund – wird der Anbieter die seitens des Kunden während der Vertragslaufzeit bereitgestellten eigenen Daten im Interesse des Kunden noch einen (1) Monat lang speichern („Karenzzeit“), damit der Kunde die Möglichkeit der Übernahme der Daten hat. Nach Ablauf dieser Karenzzeit werden die Daten automatisch gelöscht. Hierauf wird der Anbieter bei Vertragsbeendigung besonders hinweisen.