

Allgemeine Geschäftsbedingungen für die Software Zive

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen.....	2
1. Präambel.....	2
2. Allgemeines.....	2
3. Leistungserbringung.....	3
4. Vergütung und Zahlungsbedingungen.....	3
5. Haftung.....	4
6. Höhere Gewalt.....	4
7. Verschwiegenheit, Referenz, Datenschutz.....	5
8. Nutzungsrechte.....	6
10. Schlussbestimmungen.....	7
B. Ergänzungsbedingungen zur Nutzung von Software-as-a-Service.....	8
1. Anwendungsbereich.....	8
2. Leistungen der GermanAI.....	8
3. Nutzungsumfang und -rechte.....	9
4. Support.....	9
5. Service Levels; Störungsbehebung.....	10
6. Pflichten des Kunden.....	11
7. Gewährleistung.....	11
8. Vergütung.....	12
9. Laufzeit.....	12
10. Schlussbestimmungen.....	12

A. Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Präambel

- 1.1. Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen („AGB“) werden mit Einbeziehung Vertragsbestandteil aller Verträge der GermanAI GmbH gegenüber Unternehmern („Kunde/n“) im Zusammenhang mit dem Produkt „Zive“. Die AGB enthalten den allgemeinen Teil der anwendbaren Geschäftsbedingungen. Sie werden ergänzt durch die jeweils im Angebot bzw. Bestellschein benannten Ergänzungsbedingungen, die Einzelheiten zu den betreffenden Vertragspflichten regeln.

2. Allgemeines

- 2.1. Der Vertrag zwischen der GermanAI und dem Kunden („Vertrag“) besteht (i) aus der individuell zwischen dem Kunden und der GermanAI vereinbarten Beauftragung, in der Regel dokumentiert in Form eines vom Kunden freigegebenen Angebotes sowie (ii) der Leistungsbeschreibung, (iii) den vorliegenden AGB für „Zive“ sowie (iv) den im Angebot jeweils für anwendbar erklärten Ergänzungsbedingungen. Im Falle von Widersprüchen gehen die Regelungen der individuellen Beauftragung, inklusive ihrer Anlagen, den AGB vor.
- 2.2. Die Regelungen dieser AGB gelten für sämtliche Leistungserbringungen der GermanAI im Zusammenhang mit dem Produkt „Zive“.
- 2.3. Von diesen AGB und/oder sonstigen Inhalten des jeweiligen Vertrages abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Regelungen, die nicht von GermanAI unterzeichnet worden sind, sind nicht Vertragsbestandteil. Dies gilt insbesondere für allgemeine Geschäfts- oder Einkaufsbedingungen des Kunden. Änderungen der AGB und/oder sonstiger Inhalte des Vertrages bedürfen der Schriftform. Der Vorrang der Individualabrede bleibt unberührt.
- 2.4. Rechtserhebliche Erklärungen und Anzeigen, die nach Vertragsschluss vom Kunden der GermanAI gegenüber abzugeben sind (z.B. Fristsetzungen, Mängelanzeigen, oder Minderung) bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform, die Textform des § 126b BGB (z.B. E-Mail) ist hierfür nicht ausreichend.
- 2.5. Hinweise auf gesetzliche Vorschriften haben nur klarstellende Bedeutung. Auch ohne eine derartige Klarstellung finden die gesetzlichen Vorschriften Anwendung, soweit sie nicht vertraglich abgeändert oder ausdrücklich ausgeschlossen werden.
- 2.6. Sind einzelne Bestimmungen des Vertrages ungültig, bleibt die Gültigkeit der übrigen Regelungen unberührt. Die Parteien werden unwirksame Bestimmungen durch solche Regelungen ersetzen, die dem Gewollten wirtschaftlich am nächsten kommen, soweit keine ergänzende Vertragsauslegung vorrangig oder möglich ist.
- 2.7. Die GermanAI kann (erstmalig 12 Monate nach Vertragsabschluss) einzelne Regelungen der (auch ergänzenden) Vertragsbedingungen ändern, insbesondere solche zur Vergütung (allerdings nur bis zu 10% pro Kalenderjahr). Die Änderungen werden dem Kunden

gegenüber nur wirksam, wenn sie ihm schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt worden sind und dieser ihnen nicht schriftlich oder per E-Mail binnen zwei Wochen nach Zugang der Mitteilung widersprochen hat. Zur Fristwahrung genügt die rechtzeitige Absendung des Widerspruchs. Übt der Kunde sein Widerspruchsrecht aus, so wird der Vertrag zu den bisherigen Bedingungen fortgesetzt. Werden einzelne Regelungen des Vertrages geändert und übt der Kunde sein obiges Widerspruchsrecht aus, so gilt das folgende: Informiert die GermanAI den Kunden auf seinen Widerspruch hin, dass eine Fortsetzung des Vertrages zu den bisherigen Bedingungen nicht möglich ist, kann der Kunde das Vertragsverhältnis zum Zeitpunkt des Wirksamwerdens der Änderung kündigen. Die geänderten Regelungen gelten als genehmigt, wenn der Kunde nicht innerhalb von einem Monat nach Zugang der Information von seinem Kündigungsrecht Gebrauch macht. Die GermanAI weist den Kunden in der Mitteilung auf die Bedeutung der Nichtausübung des Kündigungsrechtes hin.

3. Leistungserbringung

- 3.1. Die von GermanAI geschuldeten Leistungen ergeben sich aus der mit dem Kunden vertraglich vereinbarten Leistungsbeschreibung. Die GermanAI wird zur Leistungserbringung fachlich und technisch qualifiziertes Personal einsetzen.
- 3.2. Technische oder sonstige Normen gelten nur, soweit sie in der Leistungsbeschreibung ausdrücklich aufgeführt sind.
- 3.3. Die GermanAI ist berechtigt, Dritte als Subunternehmer und Erfüllungsgehilfen bei der Leistungserbringung einzusetzen. Sie verpflichtet sich, dass keine Leiharbeitnehmer unter Verstoß gegen das Arbeitnehmerüberlassungsgesetz (AÜG) und entsprechende Nachfolgevorschriften eingesetzt werden.
- 3.4. Leistungsfristen sind nur dann verbindlich, wenn diese zwischen der GermanAI und dem Kunden schriftlich als verbindlich vereinbart sind.

4. Vergütung und Zahlungsbedingungen

- 4.1. Die Vergütung richtet sich nach der im Angebot angegebenen und vom Kunden freigegebenen Vergütung. Ist keine Vergütung vereinbart, richtet sich diese nach der bei Leistungserbringung gültigen Preisliste von GermanAI für das Produkt "Zive".
- 4.2. Alle vereinbarten Beträge sind Euro-Beträge und verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer.
- 4.3. Alle Rechnungen sind binnen 14 Tagen nach Rechnungserhalt zur Zahlung auf das in der Rechnung bezeichnete Konto der GermanAI fällig, soweit nicht anderweitig vereinbart.
- 4.4. Der Kunde ist zur Aufrechnung oder Zurückbehaltung nur berechtigt, wenn seine Forderung unbestritten oder rechtskräftig festgestellt ist.
- 4.5. Ist der Kunde mit der Bezahlung einer früheren Leistung in Verzug, ist die GermanAI zur Zurückbehaltung berechtigt. Insgesamt kann die GermanAI bei Zahlungsverzug gemäß der

gesetzlichen Vorschriften Verzugszinsen verlangen. Dies schließt die Geltendmachung weiterer Verzugsschäden nicht aus.

- 4.6. Bis zur vollständigen Zahlung behält sich die GermanAI sämtliche Rechte im Hinblick auf die gelieferten Werk- und Dienstleistungen vor, insbesondere zur Übertragung etwaiger Nutzungsrechte an Arbeitsergebnissen.

5. Haftung

- 5.1. Die GermanAI haftet uneingeschränkt in folgenden Fällen:

- bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit; sowie
- bei Schäden an Leben, Körper und Gesundheit.

- 5.2. Für Schäden, die auf einfacher Fahrlässigkeit der GermanAI beruhen, haftet die GermanAI nur, wenn eine wesentliche Vertragspflicht (sog. Kardinalpflicht) verletzt wurde. „Kardinalpflichten“ sind solche Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet oder auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertraut.

- 5.3. Eine Haftung der GermanAI gemäß Ziffer 5.2 besteht jedoch nicht für nicht vorhersehbare, nicht vertragstypische Schäden.

- 5.4. Vorstehende Haftungsbegrenzungen gelten zudem nicht im Falle einer ausdrücklichen Garantieübernahme durch die GermanAI und im Falle der Haftung der GermanAI für das Fehlen zugesicherter Eigenschaften. Zudem bleibt eine Haftung der GermanAI nach den Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes sowie nach datenschutzrechtlichen Vorschriften unberührt.

- 5.5. Jede Haftung der GermanAI über das vorstehend in dieser Ziffer 5 Definierte hinaus, ist ausgeschlossen. Insbesondere haftet die GermanAI nicht für Schäden, die Mitarbeiter des Kunden an eigener Gerätschaft verursachen, nachdem die GermanAI via Fernkommunikation Unterstützung bei Wartungsarbeiten oder ähnlichen Maßnahmen leistete.

- 5.6. Die Regelungen dieser Ziffer 5 gelten auch zu Gunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen von GermanAI, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

- 5.7. Aufwendungsersatzansprüche des Kunden nach § 284 BGB sind insoweit abbedungen, als ein Anspruch auf Schadensersatz statt der Leistungen nach den vorstehenden Regelungen ausgeschlossen ist.

6. Höhere Gewalt

- 6.1. Sofern eine Partei aufgrund von Höherer Gewalt eine Verpflichtung nicht erfüllt oder die Erfüllung verzögert, stellt dies weder eine Verletzung ihrer Verpflichtungen dar noch haftet sie gegenüber der anderen Partei. „Höhere Gewalt“ sind Umstände außerhalb ihres

Verantwortungsbereichs liegenden Ereignisse, insbesondere Streik, Pandemie, Arbeitskampf, Feuer, Überflutung, Naturereignisse, Krieg, Aufstand, Vandalismus, Sabotage, Invasion, Aufruhr, nationaler Notstand, Piraterie, Überfall, Terroranschläge, Embargos oder Beschränkungen, extreme Wetter- oder Verkehrsbedingungen, vorübergehende Straßensperrungen, Gesetze, Verordnungen, Verfügungen oder andere Rechtshandlungen einer Regierung oder staatlichen Behörde.

- 6.2. Die den Einfluss von Höherer Gewalt geltend machende Partei teilt der anderen Partei schriftlich unverzüglich den Eintritt und die Beendigung dieses Umstandes mit. Jede Partei ist berechtigt, den jeweiligen Vertrag mittels schriftlicher Mitteilung an die andere Partei zu kündigen, wenn die Erfüllung des Vertrags wegen Höherer Gewalt für mehr als drei (3) Monate ausgesetzt wird.

7. Verschwiegenheit, Referenz, Datenschutz

- 7.1. Beide Parteien sind zur Verschwiegenheit über sämtliche Informationen im Zusammenhang mit dem Vertrag verpflichtet und sämtliche Daten und Unterlagen so zu verwahren, dass unbefugte Dritte keine Kenntnis nehmen können. Insbesondere ist über Erfindungen und Schutzrechtsanmeldungen bis zum Tag der Offenlegung strengstes Stillschweigen zu bewahren. Die Parteien werden ihre Mitarbeiter, Unterauftragnehmer und freie Mitarbeiter entsprechend zur Verschwiegenheit verpflichten.
- 7.2. Die vorstehenden Verpflichtungen gemäß Ziffer 7.1 gelten nicht für Informationen, welche
- bei Bekanntgabe bereits offenkundig sind oder werden;
 - der Partei, die die Information erhält, bei Erhalt bereits bekannt gewesen sind;
 - eine Partei von einem Dritten erhält, ohne dass dieser Dritte diese Informationen direkt oder indirekt von der anderen Partei erhalten hat;
 - laut Gesetz oder auf Aufforderung einer Steuerbehörde oder auf Anordnung einer zuständigen Behörde, Regierungsstelle oder eines zuständigen Gerichts oder nach den Vorschriften einer Börse, bei der die Aktien einer Partei dieses Vertrages oder einer Holdinggesellschaft einer Partei notiert sind, offen zu legen sind.
- 7.3. Die Partei, die sich auf die Ausnahmen nach dieser Ziffer 7.2 beruft, trägt die Beweislast für das Vorliegen der Voraussetzungen.
- 7.4. Die Vertraulichkeitsverpflichtung nach dieser Ziffer 7 gilt 5 Jahre über die Laufzeit des Vertrages hinaus fort. Die Parteien werden alles nach Treu und Glauben Zumutbare unternehmen, um die Einhaltung der vorstehenden Verpflichtung auch für den Fall des Ausscheidens von Mitarbeitern zu gewährleisten.
- 7.5. Die GermanAI ist berechtigt, den Kunden in seiner Außendarstellung als Referenzkunden zu nennen, um auf die gemeinsame wirtschaftliche Beziehung hinzuweisen. Allein zu diesem Zweck ist die GermanAI berechtigt, den Markennamen, die Firmierung und das Firmenlogo des Kunden auf der eigenen Website sowie in Unternehmenspräsentationen

als Kundenreferenz zu veröffentlichen. Der Kunde kann jederzeit durch E-Mail an die Adresse mail@german.ai der obigen Nutzung widersprechen.

- 7.6. Die Parteien werden die jeweils anwendbaren, insbesondere die in Deutschland gültigen datenschutzrechtlichen Bestimmungen beachten und ihre im Zusammenhang mit dem Vertrag und dessen Durchführung eingesetzten Beschäftigten auf Vertraulichkeit verpflichten, soweit diese nicht bereits allgemein entsprechend verpflichtet sind. Erhebt, verarbeitet oder nutzt der Kunde personenbezogene Daten, so steht er dafür ein, dass er dazu nach den anwendbaren, insb. datenschutzrechtlichen Bestimmungen berechtigt ist und stellt im Falle eines Verstoßes die GermanAI von Ansprüchen Dritter frei. Soweit die zu verarbeitenden Daten personenbezogene Daten sind, liegt eine Auftragsverarbeitung vor und die GermanAI wird die gesetzlichen Erfordernisse der Auftragsverarbeitung und Weisungen des Kunden beachten, insbesondere auf Anfrage des Kunden einen eigenen, unterzeichneten Vertrag zur Auftragsverarbeitung zur Verfügung stellen. Weisungen außerhalb dieses Vertrages müssen schriftlich mitgeteilt werden.

8. Nutzungsrechte

- 8.1. Soweit die Ergänzungsbedingungen nichts anderes vorsehen, räumt die GermanAI dem Kunden mit vollständiger Bezahlung der geschuldeten Vergütung das Recht ein, die vertragsgegenständlichen Leistungen in dem im Vertrag festgelegten Umfang einzusetzen. Ist der Umfang im Vertrag nicht vereinbart, ist dies ein einfaches, nicht ausschließliches, nicht übertragbares Nutzungsrecht zum Einsatz für die Laufzeit des Vertrages, das sich auf den jeweiligen Vertragszweck und den vereinbarten Vertragsumfang erstreckt. Das Nutzungsrecht umfasst nur den Einsatz für interne Zwecke des Kunden. Eine Vermietung, Vermarktung oder Weiterentwicklung ist nicht gestattet.
- 8.2. Eine über die Vorgaben in Ziffer 8.1 hinausgehende Nutzung ist stets vor ihrem Beginn vertraglich zu vereinbaren. Die Vergütung richtet sich nach dem Umfang des Einsatzrechts.
- 8.3. Soweit Software überlassen wird, darf der Kunde diese nur kopieren, soweit dies für den vertragsgemäßen Einsatz erforderlich ist. Urheberrechtsvermerke dürfen nicht verändert oder gelöscht werden.
- 8.4. Die GermanAI ist berechtigt, angemessene technische Maßnahmen zum Schutz vor einer nicht vertragsgemäßen Nutzung zu treffen.
- 8.5. Das Eigentum an überlassenen Vervielfältigungsstücken bleibt vorbehalten bis zur vollständigen Bezahlung der geschuldeten Vergütung. Soweit zuvor individuell Nutzungsrechte eingeräumt werden, sind diese stets nur vorläufig und durch die GermanAI frei widerruflich eingeräumt.
- 8.6. Die GermanAI kann das Nutzungsrecht des Kunden an den vertraglichen Leistungen und Arbeitsergebnissen widerrufen, wenn dieser in nicht unerheblicher Weise gegen vertragliche Vorgaben zum Schutz vor unberechtigter Nutzung verstößt. Die GermanAI hat dem Kunden vorher eine Nachfrist zur Abhilfe zu setzen. Im Wiederholungsfall und bei besonderen Umständen die unter Abwägung der beiderseitigen Interessen den sofortigen

Widerruf rechtfertigen, kann die GermanAI den Widerruf ohne Fristsetzung aussprechen. Der Kunde hat der GermanAI die Einstellung der Nutzung nach dem Widerruf schriftlich zu bestätigen.

9. Unterauftragnehmer

- 9.1. Die GermanAI ist berechtigt, zu Zwecken der Vertragserfüllung Unterauftragnehmer einzusetzen. Nähere Details hierzu ergeben sich aus dem anliegenden Vertrag zur Auftragsverarbeitung.
- 9.2. Mit Abschluss dieses Vertrags stimmt der Kunde auch dem Einsatz der mit der GermanAI im Sinne der §§ 15 ff. AktG verbundenen Unternehmen (nachfolgend „verbundene Unternehmen“ genannt) als Unterauftragnehmer zu.
- 9.3. Die GermanAI wird die Vereinbarungen mit ihren Unterauftragnehmern so ausgestalten, dass sie in Übereinstimmung mit den Regelungen dieses Vertrags stehen.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Erfüllungsort und ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aufgrund und/oder im Zusammenhang mit dem Vertrag ist der Sitz der GermanAI. Es gilt ausschließlich deutsches Recht unter Ausschluss von UN-Kaufrecht.
- 10.2. Mündliche oder schriftliche Nebenabreden wurden nicht getroffen.
- 10.3. Die Abtretung von Rechten aus diesem Vertrag bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der jeweils anderen Partei. Dies gilt nicht für die Abtretung von Zahlungsansprüchen.
- 10.4. Sollten einzelne Regelungen dieses Vertrags ganz oder teilweise unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Regelungen dieses Vertrags nicht berührt. Die Parteien werden anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Regelung eine dieser Regelung rechtlich und wirtschaftlich möglichst nahekommende gültige und wirksame Regelung treffen, die sie vernünftigerweise vereinbart hätten, wenn sie bei Abschluss dieses Vertrags die Unwirksamkeit oder Undurchführbarkeit der jeweiligen Regelung bedacht hätten. Entsprechendes gilt im Falle einer Regelungslücke.

B. Ergänzungsbedingungen zur Nutzung von Software-as-a-Service

1. Anwendungsbereich

- 1.1. Diese Ergänzungsbedingungen regeln ergänzend zu den obigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen die Nutzung der Software "Zive", die in Angebot und Leistungsbeschreibung näher bezeichnet wird („Software“), durch Kunden der GermanAI, also die entgeltliche und zeitlich auf die Dauer des Vertrags begrenzte Gewährung der Nutzung der von Software im Unternehmen des Kunden über das Internet sowie die Bereitstellung von Speicherplatz auf den Servern der GermanAI oder ihren Dienstleistern.

2. Leistungen der GermanAI

- 2.1. Die GermanAI gewährt dem Kunden die Nutzung der jeweils aktuellsten Version der Software für die vereinbarte Anzahl an berechtigten Nutzern über das Internet mittels Zugriff durch einen Browser oder eine mobile App.
- 2.2. Die GermanAI gewährleistet die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der Software während der Dauer des Vertragsverhältnisses und wird diese in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten. Der Funktionsumfang der Software sowie die Einsatzbedingungen ergeben sich aus Angebot und Leistungsbeschreibung.
- 2.3. Der Kunde kann nach Bedarf die Anzahl der berechtigten Nutzer der Software nach den im Angebot bezeichneten genannten Konditionen erhöhen oder reduzieren. GermanAI übermittelt dem Kunden nach Vertragsschluss unverzüglich in elektronischer Form Zugangsdaten für die berechtigten Nutzer, sofern der Kunde dies nicht selbst in der Software einrichten kann.
- 2.4. Weiterhin übermittelt GermanAI dem Kunden nach Vertragsschluss auf erstes Anfordern in elektronischer Form eine Benutzerdokumentation in englischer Sprache. Die Benutzerdokumentation ist zudem jederzeit während der Nutzung der Software einsehbar und kann per Browser abgerufen werden.
- 2.5. Die GermanAI kann die Software jederzeit aktualisieren sowie weiterentwickeln und insbesondere aufgrund einer geänderten Rechtslage, technischer Entwicklungen oder zur Verbesserung der IT-Sicherheit anpassen. GermanAI wird dabei die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigen und den Kunden rechtzeitig notwendige Updates informieren. Im Falle einer wesentlichen Beeinträchtigung der berechtigten Interessen des Kunden durch obige Anpassung, steht diesem ein Sonderkündigungsrecht zu.
- 2.6. Eine Anpassung auf die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden schuldet der GermanAI nicht, es sei denn die Parteien haben Abweichendes vereinbart.

- 2.7. Die GermanAI wird regelmäßig Wartungen an der Software vornehmen und den Kunden hierüber rechtzeitig informieren. Die Wartung wird regelmäßig außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Kunden durchgeführt, es sei denn aufgrund zwingender Gründe muss eine Wartung zu einer anderen Zeit vorgenommen werden.
- 2.8. Die GermanAI stellt dem Kunden zur Ablage von Daten und für Zwecke der Nutzung der Software Speicherplatz auf seinen Servern bis zu einem Umfang zur Verfügung, der in Angebot und Leistungsbeschreibung konkret beziffert wird. GermanAI sorgt für die Abrufbarkeit der Daten im Rahmen der Nutzung der Software. Der Kunde kann nach Bedarf das Speicherplatzvolumen in Abstimmung mit der GermanAI erweitern oder reduzieren.
- 2.9. Die GermanAI wird dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen zum Schutz der Daten vornehmen. Der GermanAI treffen jedoch keine Verwahrungs- oder Obhutspflichten hinsichtlich der Daten. Für eine ausreichende Sicherung der Daten ist der Kunde verantwortlich.
- 2.10. Der Kunde bleibt Inhaber der auf den Servern der GermanAI abgelegten Daten und kann diese jederzeit herausverlangen.

3. Nutzungsumfang und -rechte

- 3.1. Eine physische Überlassung der Software an den Kunden erfolgt nicht.
- 3.2. Der Kunde erhält an der jeweils aktuellsten Version der Software für die vertraglich festgelegte Anzahl an Nutzern einfache, d.h. nicht unterlizenzierbare und nicht übertragbare, zeitlich auf die Dauer des Vertrags beschränkte Recht, die Software nach Maßgabe der vertraglichen Regelungen zu nutzen.
- 3.3. Der Kunde darf die Software nur im Rahmen seiner eigenen geschäftlichen Tätigkeit durch eigenes Personal nutzen. Dem Kunden ist eine weitergehende Nutzung der Software nicht gestattet, es sei denn diese ist durch entsprechende Ergänzungen separat festgelegt.
- 3.4. Die Software ermöglicht dem Kunden bzw. seinen Mitarbeitenden die Nutzung von Generativer KI über Chatbots. Die Anzahl der Chat-Nachrichten (Prompts) ist pro Kunde und Kalendermonat begrenzt auf maximal 100 je lizenziertem Nutzerkonto. Der Kunde hat die Möglichkeit, das monatliche Kontingent an Chat-Nachrichten (Prompts) zu erhöhen. Die Preise dafür richten sich nach Ziffer 4 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GermanAI.
- 3.5. Diese Regelungen gelten vorrangig vor Ziffer 8 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der GermanAI.

4. Support

- 4.1. Die GermanAI richtet für Anfragen des Kunden zu Funktionen der Software einen Support-Service ein. Anfragen können über die auf der Website der GermanAI angegebene Support-Hotline oder ggf. Ticketsystem zu den dort angegebenen Zeiten

oder per E-Mail gestellt werden. Die Anfragen werden in zeitlicher Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet.

5. Service Levels; Störungsbehebung

- 5.1. Die GermanAI gewährt eine Gesamtverfügbarkeit der Leistungen von mindestens 99% im Jahresmittel am Übergabepunkt. Der Übergabepunkt ist der Routerausgang des Rechenzentrums der GermanAI.
- 5.2. Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen. Wartungszeiten sowie Zeiten der Störung unter Einhaltung der Behebungszeit gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Zeiten unerheblicher Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht. Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente der GermanAI im Rechenzentrum maßgeblich.
- 5.3. Der Kunde hat Störungen unverzüglich an die in Angebot und Leistungsbeschreibung genannten Kontaktdaten zu melden. Eine Störungsmeldung und -behebung ist Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage am Sitz der GermanAI) zwischen 9:00 Uhr bis 18:00 Uhr CET gewährleistet (Servicezeiten).
- 5.4. Störungen an der Software werden durch den Kunden nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen der GermanAI in folgende Kategorien unterteilt:
 - Mangel der Kategorie 1 (sehr hohe Priorität): Störung, die einen Ausfall der Software oder wesentlicher Teile derselben verursacht, sodass eine Nutzung derselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.
 - Mangel der Kategorie 2 (höhere Priorität): Störung, welche die Softwarenutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Nutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 2 können einen Mangel der Kategorie 1 begründen.
 - Mangel der Kategorie 3 (normale Priorität): Sonstige Störungen, welche die Softwarenutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Mängel der Kategorie 3 können einen Mangel der Kategorie 2 oder der Kategorie 1 begründen.
- 5.5. Die GermanAI reagiert auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden binnen nachfolgender Reaktionsfristen:
 - Bei Mängeln der Kategorie 1: Innerhalb von zwei Stunden nach Erhalt der Meldung,
 - Bei Mängeln der Kategorie 2: Innerhalb von vier Stunden nach Erhalt der Meldung,
 - Bei Mängeln der Kategorie 3: Innerhalb eines Werktages nach Erhalt der Meldung.
- 5.6. Die GermanAI ist mangels abweichender Abrede bemüht, die Mängel binnen nachfolgender Beseitigungsfristen zu beseitigen:

- Bei Mängeln der Kategorie 1: Innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Meldung,
 - Bei Mängeln der Kategorie 2: Innerhalb von 5 Tagen nach Erhalt der Meldung,
 - Bei Mängeln der Kategorie 3: Nach Möglichkeit mit der jeweils nächsten Programmversion der Software.
- 5.7. Beim Vorliegen von Mängeln der Kategorie 1 und 2 ist die GermanAI bemüht, bis zur vollständigen Beseitigung der Mängel innerhalb der Beseitigungsfrist eine Behelfslösung ("Work Around") bereitzustellen, sollten sich die Mängel nicht binnen dieser Frist beheben lassen.
- 5.8. Etwaige sonstige gesetzliche Ansprüche des Kunden gegen der GermanAI bleiben unberührt.
- 5.9. Die obigen Fristen beginnen mit einer Fehlermeldung des Kunden. Bei Meinungsverschiedenheit über die Zuordnung eines Fehlers in die obigen Kategorien werden das Management des Kunden und der GermanAI eine gemeinsame Einstufung herbeiführen. Falls dies nicht gelingt, obliegt die abschließende Einstufung der GermanAI. Der Kunde kann jedoch die Einstufung in eine niedrigere Kategorie verlangen. In diesem Fall erstattet der Kunde der GermanAI den Zusatzaufwand, wenn er nicht nachweist, dass seine Einstufung richtig war.

6. Pflichten des Kunden

- 6.1. Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren. Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist der GermanAI unverzüglich mitzuteilen.
- 6.2. Der Kunde ist verpflichtet, auf dem zur Verfügung gestellten Speicherplatz keine Daten abzulegen, deren Nutzung gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstößt.
- 6.3. Der Kunde wird die Daten vor deren Ablage oder Nutzung in der Software auf Viren oder sonstige schädliche Komponenten prüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (z.B. Virenschutzprogramme) einsetzen.
- 6.4. Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen vorzunehmen.

7. Gewährleistung

- 7.1. Hinsichtlich der Gewährung der Nutzung der Software sowie der Zurverfügungstellung von Speicherplatz gelten die Gewährleistungsvorschriften des Mietrechts (§§ 535 ff. BGB).
- 7.2. Der Kunde hat der GermanAI jegliche Mängel unverzüglich anzuzeigen.

- 7.3. Die Gewährleistung für nur unerhebliche Minderungen der Tauglichkeit der Leistung wird ausgeschlossen. Die verschuldensunabhängige Haftung gem. § 536a Abs. 1 BGB für Mängel, die bereits bei Vertragsschluss vorlagen, ist ausgeschlossen.

8. Vergütung

- 8.1. Abweichend von den Regelungen in Ziffer 4 der AGB ist die Vergütung für Leistungen nach diesen Ergänzungsbedingungen jährlich im Voraus zu leisten.
- 8.2. Die Vergütung erhöht sich jährlich automatisch um 5%, soweit nichts Abweichendes vereinbart wurde. Der Kunde hat das Recht der Erhöhung zu widersprechen, indem er die GermanAI spätestens 3 Monate vor Ende der Laufzeit schriftlich informiert. Im Falle des Widerspruchs erhält die GermanAI ein einseitiges Kündigungsrecht zum Ende der Laufzeit, das jedoch spätestens innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Widerspruchs schriftlich ausgeübt werden muss.

9. Laufzeit

- 9.1. Das Vertragsverhältnis unter diesen Ergänzungsbedingungen tritt mit Unterzeichnung in Kraft und hat eine Laufzeit von 12 Monaten. Danach verlängert sich die Vertragslaufzeit automatisch um weitere 12 Monate, sofern das Vertragsverhältnis nicht von einer der Parteien zum jeweiligen Ende der Vertragslaufzeit mit einer Frist von 3 Monaten gekündigt wird.
- 9.2. Das Recht beider Parteien zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn eine Partei vorsätzlich oder fahrlässig gegen eine wesentliche Pflicht aus diesem Vertrag verstößt und deswegen der kündigenden Partei das Festhalten am Vertrag nicht mehr zumutbar ist.
- 9.3. Die GermanAI ist hiernach insbesondere bei wiederholtem oder erheblichem Zahlungsverzug des Kunden berechtigt. GermanAI ist zur außerordentlichen Kündigung des Vertrages berechtigt, wenn der Kunde eine Pflicht nach Ziffer 6 dieses Vertrages verletzt und die GermanAI ihn zuvor abgemahnt hat.
- 9.4. Die Kündigung dieses Vertrages bedarf der Schriftform.

10. Schlussbestimmungen

- 10.1. Diese Ergänzungsbedingungen finden vorrangig Anwendung zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Software "Zive" der GermanAI.
- 10.2. Sollten einzelne Klauseln dieser Ergänzungsbedingungen unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bedingungen nicht berührt.