

Allgemeine Geschäftsbedingungen Serviceplan Generate.AI

1. GELTUNGSBEREICH

- 1.1. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachfolgend „**AGB**“) der Serviceplan AI Lab GmbH & Co. KG, Friedenstraße 24, 81671 München, HRA 118974 (nachfolgend „**Lizenzgeber**“) gelten für die Inanspruchnahme der Serviceplan Generate.AI durch den Lizenznehmer. Maßgeblich ist die jeweils bei Einbeziehung gültige Fassung dieser AGB.
- 1.2. Mit Bestätigung der AGB beauftragt der Lizenznehmer den Lizenzgeber mit der Bereitstellung der Software Serviceplan Generate.AI.

2. LEISTUNGEN

- 2.1. Der Lizenzgeber stellt dem Lizenznehmer einen Zugang zur Software Serviceplan Generate.AI („Serviceplan Generate.AI“) zur Verfügung. Serviceplan Generate.AI ist ein interaktives Nutzerinterface, das dem Nutzer die Nutzung verschiedener generativer KI-Modelle ermöglicht. Die Auswahl, Kombination, Anbindung und Bereitstellung der jeweils verfügbaren KI-Modelle obliegt dem Lizenzgeber nach eigenem Ermessen, sofern in einer gesonderten Regelung nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Der Lizenzgeber betreibt KI-Modelle bzw. ermöglicht Zugriff auf KI-Modelle für den Lizenznehmer zur Nutzung mit Serviceplan Generate.AI auf einer „as is“-Basis. Der Lizenzgeber ist nicht Hersteller, Importeur, Betreiber, Anbieter, Bereitsteller der zugrunde liegenden KI-Modelle. Er sichert jedoch zu, über die für den Betrieb erforderlichen Lizenzen oder Nutzungsrechte zur Verfügung zu stellen, um dem Lizenznehmer die vertragsgemäße Nutzung im Rahmen von Serviceplan Generate.AI zu ermöglichen.
- 2.2. Der Lizenzgeber gewährleistet eine Verfügbarkeit von Serviceplan Generate.AI von 98 % im Jahresmittel in der Zeit von Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr. Demarkationspunkt, an dem die Verfügbarkeit gemessen wird, ist die WAN-gerichtete Router-Ausgabe des zum Betrieb von Serviceplan Generate.AI genutzten Rechenzentrums. Der Lizenzgeber teilt dem Lizenznehmer notwendige Wartungsarbeiten soweit technisch möglich fünf (5) Werktagen im Voraus in Textform mit. Wartungsarbeiten sollen maximal einmal pro Kalendermonat geplant werden. Zeiten von notwendigen Wartungsarbeiten werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.
- 2.3. Der Lizenzgeber ist bei der Erbringung der Leistungen berechtigt, nach eigenem Ermessen Subunternehmer einzusetzen.
- 2.4. Insbesondere folgende Tätigkeiten sind nicht Leistungen im Sinne dieser AGB und vom Lizenzgeber nicht geschuldet: Erzeugung bestimmter generativer KI-Outputs, die sich identisch mit den Vorstellungen des Lizenznehmers decken, sowie die Entwicklung oder Wartung der zugrundeliegenden KI-Modelle.

3. GEISTIGES EIGENTUM

- 3.1. **Geistige Eigentumsrechte an Serviceplan Generate.AI**
Sämtliche geistigen Eigentumsrechte (insbesondere des Urheberrechts, der Erfindungsrechte und der technischen Schutzrechte) an Serviceplan Generate.AI, an denen Schutzrechte bestehen können, verbleiben ausschließlich beim Lizenzgeber.
- 3.2. **Recht zur Nutzung von Serviceplan Generate.AI**
Der Lizenzgeber räumt dem Lizenznehmer ein auf den Nutzungszeitraum begrenztes, nicht exklusives und nicht übertragbares Recht ein, Serviceplan Generate.AI zu nutzen. Der Lizenzgeber kann die Nutzungsrechte an Serviceplan Generate.AI widerrufen, wenn (i) eine vom Lizenznehmer zu vertretende missbräuchliche Nutzung, auch durch Dritte, vorliegt, und/oder (ii) der Lizenznehmer gegen diese AGB oder die Sorgfaltspflichten im Umgang mit seinem Account verstoßen hat.
- 3.3. **Eigentums- und Urheberrechte am AI-Output**
 - 3.3.1. Dem Lizenznehmer stehen sämtliche durch die Nutzung von Serviceplan Generate.AI möglicherweise entstehenden Eigentums- und Urheberrechte an dem generierten AI-Output zeitlich, räumlich und inhaltlich unbegrenzt zu.
 - 3.3.2. Der Lizenzgeber weist darauf hin, dass an jeglichem AI-Output im Regelfall weder Eigentums- noch Nutzungsrechte entstehen, solche vielmehr nur dann entstehen können, wenn der Lizenznehmer den AI-Output durch nicht geringfügige Bearbeitungen so verändert, dass der AI-Output eine eigenschöpferische Prägung erhält bzw. wenn der Lizenznehmer Serviceplan Generate.AI durch gezielte Prompts als Hilfsmittel für die eigene schöpferische Tätigkeit einsetzt und die Prompts eine gewisse Wertigkeit und Qualität aufweisen.
 - 3.3.3. Der Lizenzgeber sichert nicht zu, dass der Einsatz von Serviceplan Generate.AI in jedem Fall Werkqualität im Sinne des Urheberrechts erreicht, da der Lizenzgeber hierauf keinerlei Einfluss hat.
- 3.4. **Recht zur Nutzung von Lizenznehmer - Daten**
Der Lizenznehmer räumt dem Lizenzgeber durch die vom Lizenznehmer durchgeführte Eingabe von Daten für die Dauer der Nutzung ein einfaches und nicht übertragbares Recht ein, diese Daten und gegebenenfalls daran bestehendes geistiges Eigentum des Lizenznehmers zu nutzen und / oder durch Subunternehmer nutzen zu lassen, soweit dies zur Erbringung der Leistungen gegenüber dem Lizenznehmer erforderlich ist. Eine darüber hinausgehende Nutzung erfolgt nicht.
- 3.5. **Verbote**
 - 3.5.1. Der Lizenznehmer darf Serviceplan Generate.AI nicht unterlizenzieren, es nicht öffentlich zugänglich machen und es nicht entgeltlich oder unentgeltlich Dritten zur Verfügung stellen.
 - 3.5.2. Der Lizenznehmer darf Serviceplan Generate.AI nicht verändern, übersetzen, dekompileieren oder disassemblieren und darf keinerlei Schutzvermerke in Serviceplan Generate.AI verändern. Der Lizenznehmer darf Serviceplan Generate.AI nicht herunterladen oder installieren. Der Lizenznehmer darf nicht versuchen, technische Sicherheitsvorkehrungen in Serviceplan Generate.AI zu deaktivieren oder zu umgehen.
- 3.6. **Account -Aktivitäten**
Der Lizenznehmer trägt die alleinige Verantwortung für Aktivitäten, die unter dem Account des Lizenznehmers stattfinden, soweit diese Aktivitäten vom Lizenznehmer autorisiert wurden oder, falls sie nicht autorisiert wurden, vom Lizenznehmer hätten verhindert werden können.

4. BESTIMMUNGEN FÜR DIE NUTZUNG VON SERVICEPLAN GENERATE.AI

- 4.1. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, Serviceplan Generate.AI und alle damit zusammenhängenden oder verbundenen Teile ausschließlich in Übereinstimmung mit den Nutzungsbedingungen gem. Anlage 1 (Nutzungsbedingungen Serviceplan Generate.AI) zu nutzen und verantwortet, dass sämtliche berechnete Nutzer die Nutzungsbedingungen gem. Anlage 1 einhalten.
- 4.2. Der Lizenznehmer trägt die alleinige Verantwortung für die Nutzung und die mit Serviceplan Generate.AI erzielten Ergebnisse. Der Lizenznehmer ist allein dafür verantwortlich, dass die Art und Weise seiner Nutzung sowie die Nutzung

- des Outputs von Serviceplan Generate.AI allen geltenden Gesetzen und Vorschriften entspricht. Ziffer 13.1. gilt entsprechend.
- 4.3. Serviceplan Generate.AI ist keine Wissensdatenbank, kein Forschungsinstrument und kein Nachschlagewerk. Der Output Serviceplan Generate.AI ist eine mathematische Berechnung von Wahrscheinlichkeiten im Sinne des jeweiligen Modells, das maßgeblich auf den Trainingsdaten basiert. Der Lizenznehmer versteht und akzeptiert, dass angesichts der probabilistischen Natur des maschinellen Lernens die Nutzung von Serviceplan Generate.AI in manchen Situationen zu fehlerhaften Ergebnissen führen kann, die reale Personen, Orte, Tatsachen oder den gewünschten Output nicht genau wiedergeben. Es liegt daher in der alleinigen Verantwortung des Lizenznehmers, die Eignung des Outputs von Fall zu Fall selbst zu bewerten, insbesondere durch menschliche Überprüfung der Ergebnisse des Outputs.
 - 4.4. Der Lizenznehmer ist sich darüber hinaus bewusst und erkennt an, dass künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen Forschungs- und Technologiebereiche sind, die sich rasch weiterentwickeln. Es kann nicht sichergestellt werden, dass der Output im Vergleich zu (i) dem Output anderer Lizenznehmer und (ii) bereits bestehenden Werken einzigartig ist. Der Lizenznehmer muss daher sicherstellen, dass bei der Wiederverwendung des Outputs ein ausreichender Abstand zu bereits bestehenden Werken eingehalten wird. Es ist Aufgabe des Lizenznehmers, dies gegebenenfalls über eigene Rechtsanwälte prüfen zu lassen.
 - 4.5. Im Falle eines Verstoßes gegen diese AGB oder die Nutzungsbedingungen ist der Lizenznehmer verpflichtet, (i) den Lizenzgeber unverzüglich über den Verstoß zu informieren und (ii) die betroffenen Daten unverzüglich von Serviceplan Generate.AI zu löschen. Für die Überprüfung der Daten des Lizenznehmers ist in erster Linie der Lizenznehmer verantwortlich. Im Falle einer Löschung oder Sperrung wird der Lizenzgeber den Lizenznehmer in geeigneter Weise informieren. Der Lizenzgeber geht bei der Anwendung und Durchsetzung der Löschung oder Sperrung von Daten sorgfältig, objektiv und verhältnismäßig vor und berücksichtigt dabei die Rechte und berechtigten Interessen aller Beteiligten sowie die Grundrechte des Lizenznehmers, die in der Charta der Grundrechte der Europäischen Union verankert sind, wie das Recht auf freie Meinungsäußerung, die Freiheit und den Pluralismus der Medien und andere Grundrechte und -freiheiten. Der Lizenzgeber unterliegt jedoch keiner entsprechenden vertraglichen Verpflichtung, Inhalte zu überwachen, zu löschen oder zu sperren.
- 5. GEWÄHRLEISTUNG UND RÜGEPFLICHT**
- 5.1. Etwaig bestehende gesetzliche Gewährleistungsansprüche des Lizenznehmers unter diesen AGB verjähren ein (1) Jahr nach Erhalt der Leistungen.
 - 5.2. Der Lizenznehmer hat dem Lizenzgeber etwaige technische Fehler und Mängel unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von fünf (5) Tagen nach Bereitstellung der jeweiligen Leistung in Schriftform mitzuteilen und die Fehlerbeschreibung sowie die Symptome reproduzierbar und detailliert darzulegen. Der Lizenznehmer wird etwaige Rückfragen des Lizenzgebers zur Fehlerbeschreibung unverzüglich beantworten.
 - 5.3. Soweit der Lizenzgeber im eigenen Namen Leistungen Dritter bezieht, die er ohne wesentliche Änderung an den Lizenznehmer weiterreicht, ist er ausschließlich weiterreichende Partei. Daher schließen die Parteien für solche Leistungen die Verantwortlichkeit des Lizenzgebers aus. Im Umkehrschluss wird der Lizenzgeber dem Lizenznehmer sämtliche Sekundäransprüche (z.B. Mängelgewährleistungsrechte) aus diesen Vertragsverhältnissen mit den einschlägigen Dritten weiterreichen und erklärt – soweit rechtlich zulässig – schon jetzt eine Abtretung solcher Sekundäransprüche an den Lizenznehmer.
 - 5.4. Serviceplan Generate.AI kann den Input oder Output der KI-Modelle verändern, übernehmen oder in sonstiger Form beeinflussen, ohne sich den Input oder Output der KI-Modelle zu eigen zu machen, d.h. der Lizenzgeber macht sich durch die Bereitstellung von Serviceplan Generate.AI den Output des zugrunde liegenden KI-Modells nicht zu eigen. Macht der Lizenznehmer Ansprüche gegen den Lizenzgeber wegen des Outputs geltend, so wird vermutet, dass der Mangel (falls vorhanden) von dem jeweiligen KI-Modell und nicht von Serviceplan Generate.AI verursacht wurde.
- 6. ÄNDERUNGSRECHT**
- Der Lizenzgeber behält sich das Recht vor, diese AGB (inkl. Anlagen) und die Leistungen mit Wirkung für die Zukunft zu ändern oder zu ergänzen, sofern nicht wesentliche Vertragsinhalte geändert werden und die Änderung für den Lizenznehmer nicht unzumutbar ist. Änderungen werden stets in der aktuellen AGB – Fassung unter <https://aqb.serviceplan-generate.ai/> zur Einsicht- und Kenntnisnahme durch den Lizenznehmer hinterlegt.
- 7. PFLICHTEN DES LIZENZNEHMERS**
- 7.1. Der Lizenznehmer ist verpflichtet, für die Leistungen notwendige und zweckmäßige Mitwirkungen proaktiv und ohne Aufforderungen zu erbringen. Soweit der Lizenzgeber den Lizenznehmer darüber hinaus auffordert, eine gewisse Mitwirkungshandlung zu erbringen, wird der Lizenznehmer dem unverzüglich, jedenfalls innerhalb von fünf Tagen nachkommen.
 - 7.2. Mitwirkungen des Lizenznehmers sind wesentliche vertragliche Pflichten. Der Lizenzgeber übernimmt keine Verantwortung für Konsequenzen (insbesondere Verzögerungen und Leistungsstörungen), die sich aus einer unzureichenden, nicht ordnungsgemäßen oder verspäteten Mitwirkung des Lizenznehmers ergeben. Sämtliche Termine und Fristen verschieben sich um den Zeitraum einer solchen Verletzung der Mitwirkungspflicht, zuzüglich einer angemessenen Zeit für die ordnungsgemäße Fortführung der betroffenen Leistungen. Der Lizenzgeber kann dem Lizenznehmer die Kosten (insbesondere Stillstandzeiten, reservierte Räume, gebuchtes Personal), die aufgrund der Verletzung der Mitwirkungspflicht entstehen, in Rechnung stellen.
 - 7.3. Der Lizenznehmer sichert zu, dass die von Lizenznehmer eingebrachten Daten sowie deren Nutzung nicht gegen geltendes Recht, behördliche Anordnungen, Rechte Dritter oder Vereinbarungen mit Dritten verstoßen. Der Lizenznehmer verteidigt den Lizenzgeber gegen jeden Anspruch der gegen den Lizenzgeber von einem Dritten erhoben wird, der behauptet, vom Lizenznehmer eingebrachten Daten Rechte Dritter verletzen. Der Lizenzgeber wird (i) den Lizenznehmer nach Entdeckung des Anspruchs gegen den Lizenzgeber in angemessener Weise benachrichtigen, (ii) dem Lizenznehmer die alleinige Kontrolle über die Verteidigung und Beilegung des Anspruchs überlassen und (iii) dem Lizenznehmer auf Kosten des Lizenznehmers jede angemessene Unterstützung gewähren.
- 8. NUTZUNGSBESCHRÄNKUNGEN**
- 8.1. Der Lizenznehmer erkennt an, dass die Nutzung von Serviceplan Generate.AI mit der Inanspruchnahme von KI-Modellen verschiedener Drittanbieter einhergeht.
 - 8.2. Die verwendeten KI-Modelle können spezifischen Lizenzbedingungen oder Nutzungsrichtlinien (z.B. „Acceptable Use Policy“ der jeweiligen Hersteller oder Urheber unterliegen).

- 8.3. Der Lizenznehmer verpflichtet sich, die Nutzung von Serviceplan Generate.AI stets im Einklang mit den jeweils geltenden Lizenzbedingungen der verwendeten Modelle auszuführen. Der Lizenzgeber wird dem Lizenznehmer die jeweils relevanten Bedingungen z.B. über Links zu diesen auf Anfrage oder innerhalb der Software zur Verfügung stellen.
- 8.4. Ein Verstoß gegen die Nutzungsbedingungen der zugrundeliegenden KI-Modelle gilt gleichzeitig als Verstoß gegen diese AGB.

9. VERGÜTUNG

- 9.1. Für die Leistungen unter diesen AGB erhält der Lizenzgeber die jeweilige für die Nutzung zwischen den Parteien vereinbarte Vergütung.
- 9.2. Jede Vergütung unter diesen AGB versteht sich zuzüglich der jeweils geltenden gesetzlichen Mehrwertsteuer.

10. DATENSCHUTZ

Einzelheiten der Verpflichtungen der Parteien zum Schutz von personenbezogenen Daten regelt 0 (AVV).

11. VERTRAULICHKEIT

- 11.1. Die Parteien sind verpflichtet, die Vertraulichen Informationen, die eine Partei der anderen Partei mitteilt, übergibt oder sonst wie zur Kenntnis bringt, vertraulich zu behandeln und ausschließlich zum Zweck der Leistungserbringung zu benutzen. Vertrauliche Informationen sind jedoch nicht solche Informationen, die
- der Kenntnis nehmenden Partei bereits bekannt waren, bevor sie durch Mitteilung durch die andere Partei im Rahmen dieser AGB Kenntnis erlangte;
 - sich der Kenntnis nehmenden Partei unabhängig von der Kenntnisnahme aufgrund eigener Entwicklung eröffneten, ohne dass sie sich hierbei der Vertraulichen Information der anderen Partei bedient hätte;
 - die Kenntnis nehmende Partei von einer dritten Partei erhielt, die nicht hinsichtlich des Gebrauchs oder der Weitergabe solcher Informationen beschränkt ist;
 - einer Partei am Tage der Übermittlung bereits rechtmäßig vorliegen und nicht von der anderen Partei stammen;
 - der Öffentlichkeit auf andere Weise als durch eine Verletzung dieser AGB bekannt geworden sind; oder
 - die eine Partei gegenüber der Kenntnis nehmenden Partei schriftlich vom Erfordernis der Vertraulichkeit ausgenommen hat.
- 11.2. Die Parteien schützen Vertrauliche Informationen vor unbefugtem Zugriff und behandeln diese mit der gleichen Sorgfalt, die sie bei ihren eigenen, gleichermaßen Vertraulichen Informationen anwenden, mindestens jedoch mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns.
- 11.3. Vertrauliche Informationen dürfen von der empfangenden Partei Dritten nicht ohne vorherige schriftliche Zustimmung der anderen Partei offengelegt werden, es sei denn,
- dies ist aufgrund von zwingenden anwendbaren rechtlichen Rahmenbedingungen oder gerichtlichen oder aufsichtsrechtlichen Anordnungen erforderlich und die empfangende Partei hat die andere Partei unverzüglich über die jeweilige Verpflichtung schriftlich informiert; oder
 - die Vertraulichen Informationen werden den Beratern der empfangenden Partei im Zusammenhang mit der Auslegung oder Ausführung der Vertragsdokumente oder einer sich daraus ergebenden Streitigkeit zugänglich gemacht und der Berater hat sich vorher schriftlich gegenüber der empfangenden Partei zur Verschwiegenheit verpflichtet oder ist bereits von Berufs wegen zur Verschwiegenheit verpflichtet; oder
 - die Weitergabe an Mitarbeiter oder Subunternehmer ist für die Erbringung der Leistungen erforderlich oder zweckmäßig.

12. HÖHERE GEWALT

- 12.1. Führt ein Ereignis, das für den Lizenzgeber unter Anwendung billigerweise zu erwartender Sorgfalt nicht vorhersehbar und durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Lizenzgebers nicht vermeidbar war („Höhere Gewalt“) dazu, dass der Lizenzgeber seine Verpflichtungen aus diesen AGB nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig erfüllen kann, ist der Lizenzgeber für die Dauer der Höheren Gewalt von seinen vertraglichen Pflichten, insbesondere der Erbringung der Leistungen, befreit. Höhere Gewalt liegt insbesondere vor bei Krieg, Epidemien, Pandemien (z.B. Covid-19), Aufstand, Unruhen, Streik, Embargo, Explosion, Brand, Hochwasser und Unwetter.
- 12.2. Die Vergütungspflicht des Lizenznehmers bleibt für die Zeit von Höherer Gewalt unberührt, es sei denn, der Zustand von Höherer Gewalt ist von längerer Dauer als einer Woche. In diesem Fall werden sich die Parteien über eine Unterbrechung der Vergütungspflicht verständigen.

13. HAFTUNG

- 13.1. Der Lizenzgeber haftet nicht für den Output, den der Lizenznehmer durch die Nutzung von Serviceplan Generate.AI erzeugt. Der Lizenzgeber stellt Serviceplan Generate.AI lediglich zur Nutzung zur Verfügung. Die Nutzung von Serviceplan Generate.AI und des generierten Outputs liegt in der ausschließlichen Verantwortung des Lizenznehmers. Der Lizenznehmer stellt den Lizenzgeber von sämtlichen Ansprüchen Dritter frei, die durch die Nutzung des Outputs gegen den Lizenznehmer oder den Lizenzgeber erhoben werden könnten.
- 13.2. Der Lizenzgeber haftet unbegrenzt für (i) Schäden, die auf einer grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Lizenzgebers oder auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Lizenzgebers beruhen, (ii) Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Lizenzgebers oder einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Lizenzgebers beruhen, (iii) im Umfang einer von ihm übernommenen Garantie, (iv) nach dem Produkthaftungsgesetz, und (v) soweit das Gesetz eine unbeschränkte Haftung zwingend vorsieht.
- 13.3. Die Haftung des Lizenzgebers für leicht fahrlässig verletzte Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung der AGB überhaupt erst ermöglicht, deren Verletzung die Erreichung des Vertragszwecks gefährdet und auf deren Einhaltung der Lizenznehmer regelmäßig vertraut (sog. Kardinalpflichten), ist für andere als die in Ziffer 13.2. benannten begrenzt auf die Höhe des Schadens, der nach Art des Geschäfts vorhersehbar und typisch ist. Die Parteien sind sich darüber einig, dass der vertragstypisch vorhersehbare Schaden hinsichtlich der Leistungen insgesamt nicht den Betrag der für die jeweilige Leistung vereinbarte Vergütung bzw. des jeweiligen Kostenvoranschlags übersteigen soll. Die Haftung für alle Schäden nach dieser Ziff. 13.3. wird deshalb insgesamt auf den Betrag der für die betroffene Leistung vereinbarten Vergütung begrenzt. Im Übrigen haftet der Lizenzgeber nicht.
- 13.4. Ziffer 13.2. gilt entsprechend für eine etwaige persönliche Haftung der Mitarbeiter, Vertreter, Organe und Erfüllungsgehilfen des Lizenzgebers für Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesen AGB.

14. ABTRETUNG; AUFRECHNUNG; ZURÜCKBEHALTUNGSRECHTE; GARANTIE

- 14.1. Die Abtretung von Rechten aus diesen AGB durch den Lizenznehmer an Dritte bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung des Lizenzgebers. Eine Aufrechnung durch den Lizenznehmer gegenüber dem Lizenzgeber ist nur zulässig, wenn die Gegenforderung rechtskräftig festgestellt oder vom Lizenzgeber unbestritten ist oder sich aus demselben Vertragsverhältnis ergibt. Zurückbehaltungsrechte des Lizenzgebers in Ansehung der vereinbarten Vergütung sind ausgeschlossen.
- 14.2. Der Lizenzgeber gewährt dem Lizenznehmer unter diesen AGB keine Garantien, sofern der Lizenzgeber nicht den Begriff 'Garantie' verwendet und im Rahmen der jeweiligen Regelung nicht ausdrücklich darauf hinweist, dass von diesem Absatz abgewichen werden soll.

15. SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 15.1. Es bestehen keine mündlichen Vereinbarungen oder sonstigen Nebenabreden zu diesen AGB. Änderungen oder Ergänzungen der AGB oder der übrigen Vertragsdokumente bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Gleiches gilt für den Verzicht auf oder die Abänderung dieses Schriftformerfordernisses.
- 15.2. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB unwirksam oder undurchsetzbar sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB. Die Parteien verpflichten sich, die unwirksame oder undurchsetzbare Bestimmung gemeinsam durch eine wirksame zu ersetzen, die der unwirksamen oder undurchsetzbaren so nahe wie möglich kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken in dieser AGB. § 139 BGB findet keine Anwendung.
- 15.3. Diese AGB sowie die darunter getroffenen Vereinbarungen unterliegen ausschließlich dem Recht der Bundesrepublik Deutschland mit Ausnahme des Kollisionsrechts. Das UN-Übereinkommen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG) ist ausgeschlossen. Für alle aus und im Zusammenhang mit diesen AGB stehenden Streitigkeiten, soweit gesetzlich zulässig, gilt die ausschließliche Zuständigkeit des Gerichts am Sitz des Lizenzgebers. Stand: Mai 2026.

Anlage 1 Nutzungsbedingungen Serviceplan Generate.AI

1 VERBOTENE ZWECKE

Die Nutzung von Serviceplan Generate.AI ist für die folgenden Zwecke untersagt:

- zum Einsatz für rechtswidrige Zwecke;
- zum Diffamieren (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Verleumdung und üble Nachrede), zum Belästigen, zum Stalken, zum Bedrohen oder anderweitig die Rechte anderer verletzenden Tätigkeiten (einschließlich, aber nicht beschränkt auf deren allgemeines Recht auf Privatsphäre);
- zum Generieren von Codes, Dateien, Skripten oder Programme, die Schaden anrichten sollen, z. B. Viren, Würmer und trojanische Pferde;
- Materialien hochzuladen, die Software oder anderes urheberrechtlich, markenrechtlich, patentrechtlich, persönlich oder anderweitig rechtlich geschütztes Material enthalten, sofern der Lizenznehmer nicht über die erforderlichen Rechte, Lizenzen oder Zustimmungen verfügt;
- zum Fördern oder Durchführen von rechtswidrigen Zwecken oder Aktivitäten;
- zum Fördern von Inhalten, die als jugendgefährdend eingestuft wurden;
- zum Erzeugen, Fördern oder Verbreiten von Desinformationen;
- zur Erzeugung von Inhalten, die Rechte Dritter verletzen;
- für vollautomatisierte Entscheidungen, die sich auf die Rechte einer Person auswirken oder eine verbindliche, durchsetzbare Verpflichtung schaffen oder ändern;
- für jeden Zweck, der eine Diskriminierung von Einzelpersonen oder Gruppen aufgrund ihres Online- oder Offline-Sozialverhaltens oder bekannter oder vorhergesagter persönlicher oder charakterlicher Merkmale diskriminiert oder schädigt;
- zum Ausnutzen der Schwachstellen einer bestimmten Personengruppe aufgrund ihres Alters, ihrer sozialen, körperlichen oder geistigen Merkmale, um das Verhalten einer Person, die zu dieser Gruppe gehört, wesentlich zu beeinflussen in einer Art und Weise, die dieser Person oder einer anderen Person physischen oder psychischen Schaden zufügt;
- für jeden Zweck, der eine Diskriminierung von Einzelpersonen oder Gruppen aufgrund gesetzlich geschützter Merkmale oder Kategorien bezweckt oder zur Folge hat;
- zur Bereitstellung von medizinischem Rat und Interpretation medizinischer Ergebnisse; und
- zur Generierung oder Verbreitung von Informationen zu dem Zweck, sie für die Rechtspflege, die Strafverfolgung, Einwanderungs- oder Asylverfahren zu verwenden, wie z. B. die Vorhersage, dass eine Person einen Betrug/eine Straftat begehen wird (z. B. durch Text-Profiling, das Ziehen von Kausalzusammenhängen zwischen in Dokumenten gemachten Behauptungen, wahllosen und willkürlich gezielten Einsatz).

2 VERBOTENE NUTZUNG

Es ist untersagt,

- die Serviceplan Generate.AI oder die mit dem Lizenzgeber verbundenen Netzwerke oder Server zu stören oder zu unterbrechen;
- die Nutzung der Serviceplan Generate.AI zu beeinträchtigen;
- zu versuchen, sich unbefugten Zugang zu der Serviceplan Generate.AI oder die damit verbundenen Systeme oder Netzwerke zu verschaffen;
- den direkten oder indirekten Zugang zu Serviceplan Generate.AI oder die Nutzung von Serviceplan Generate.AI in einer Weise zu ermöglichen, die eine vertragliche Nutzungsbeschränkung umgeht, oder Serviceplan Generate.AI zu nutzen, um auf das geistige Eigentum des Lizenzgebers zuzugreifen, es zu kopieren oder zu nutzen, es sei denn, dies ist im Rahmen dieser AGB gestattet;
- Teile von Serviceplan Generate.AI zu framen oder zu spiegeln;
- Serviceplan Generate.AI unter Verletzung von Gesetzen zu nutzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Exportkontrollgesetze und geltende Gesetze zur Regulierung künstlicher Intelligenz;
- Serviceplan Generate.AI, die Generierung des Outputs oder den Output zur Entwicklung oder zum Training von generativen Modellen oder vergleichbaren Modellen der künstlichen Intelligenz zu verwenden;
- automatisierte oder programmatische Methoden zu verwenden, um Daten zu extrahieren oder Output aus Serviceplan Generate.AI zu erzeugen, einschließlich Scraping, Web Harvesting oder Webdatenextraktion;
- zu behaupten, dass Output von Serviceplan Generate.AI von Menschen generiert wurde, wenn dies nicht der Fall ist;
- Prompt Injection zu verwenden, um einen Meta-Prompt zu überschreiben oder die Datenquelle so zu manipulieren, dass die Eingabe manipuliert wird; und
- in Serviceplan Generate.AI eingebaute Schutz- oder Sicherheitsmaßnahmen zu umgehen.

3 MITIGATIONSMAßNAHMEN

Bei jeder Nutzung von Serviceplan Generate.AI muss sichergestellt werden, dass

- der Output, der durch Serviceplan Generate.AI erstellt wird, sorgfältig auf etwaige Duplikate geprüft wird. Bei Vorliegen eines Duplikats darf der Output nicht genutzt werden;
- der Output, der durch Serviceplan Generate.AI erstellt wird, nachträglich weiterbearbeitet wird und nicht unverändert benutzt wird;
- keine bestehenden Werke oder generelle rechtlich geschützte Bezugsobjekte, wie beispielsweise Marken, vervielfältigt werden. Dies ist entsprechend beim Prompting zu beachten (z.B. sind Prompts wie „**erstelle ein Bild von Mickey Maus**“ verboten, weil solche erstellten Inhalte Rechte Dritter verletzen können).

4 NUTZUNGSBEDINGUNGEN

Bei jeder Nutzung von Serviceplan Generate.AI müssen die Nutzungsbedingungen der eingesetzten KI-Modelle eingehalten werden.

Anlage 2 - AVV

Dieser Vertrag über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Auftrag eines Verantwortlichen gemäß Art. 28 DSGVO („**AVV**“) zwischen dem Unternehmen, für das Sie als Vertreter auftreten (der „**Lizenznehmer**“) und der Serviceplan AI Lab GmbH & Co. KG, Friedenstraße 24, 81671 München (der „**Lizenzgeber**“, gemeinsam mit dem Lizenznehmer die „**Parteien**“ bzw. einzeln eine „**Partei**“) regelt das datenschutzrechtliche Verhältnis der Parteien im Zusammenhang mit dem geschlossenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (die „**AGB**“) zur Erfüllung der Anforderungen der DSGVO. Teil der Durchführung der AGB ist die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Sinne der Datenschutzgrundverordnung.

1 GEGENSTAND/UMFANG DER BEAUFTRAGUNG

- 1.1 Die Zusammenarbeit der Parteien nach Maßgabe der AGB bringt es mit sich, dass der Lizenzgeber Zugriff auf personenbezogene Daten des Lizenznehmers (die „**Lizenznehmerdaten**“) erhält.
- 1.2 Die Verarbeitung der Lizenznehmerdaten durch den Lizenzgeber erfolgt ausschließlich in der in Anhang 1 (Einzelheiten zur Verarbeitung) spezifizierten Art sowie in dem dort spezifizierten Umfang und Zweck.
- 1.3 Die Bestimmungen dieses AVV finden Anwendung auf alle Tätigkeiten, die mit den AGB in Zusammenhang stehen und bei denen der Lizenzgeber und seine Beschäftigten oder durch den Lizenzgeber Beauftragte mit personenbezogenen Daten in Berührung kommen, die vom Lizenznehmer stammen oder für den Lizenznehmer erhoben wurden.

2 RECHTE UND PFLICHTEN DES LIZENZNEHMERS

- 2.1 Der Lizenzgeber ist Auftragsverarbeiter und der Lizenznehmer Verantwortlicher im Sinne der DSGVO.
- 2.2 Der Lizenznehmer hat das Recht, vom Lizenzgeber alle erforderlichen Informationen zum Nachweis der Einhaltung der in Art. 28 DSGVO niedergelegten Pflichten zu verlangen und Überprüfungen – einschließlich Vor-Ort Inspektionen – beim Lizenzgeber entweder selbst oder durch von ihm beauftragte Dritte durchzuführen („**Audit**“). Der Lizenznehmer ist berechtigt, einmal pro Kalenderjahr ein Audit durchzuführen („**reguläres Audit**“). Die Kosten, die den Parteien im Rahmen der Durchführung des regulären Audits anfallen, tragen diese jeweils selbst. Darüber hinaus darf der Lizenznehmer Audits durchführen, wenn er berechtigte Gründe dafür hat, anzunehmen, dass die Verarbeitung seitens des Lizenzgebers gegen geltendes Datenschutzrecht verstößt („**außerordentliche Audits**“). Die Kosten für außerordentliche Audits trägt der Lizenznehmer, es sei denn, dass sich die Annahme der datenschutzrechtswidrigen Datenverarbeitung durch den Lizenzgeber bestätigt. In diesem Fall trägt der Lizenzgeber die Kosten des außerordentlichen Audits.

3 PFLICHTEN DES LIZENZGEBERS

- 3.1 Der Lizenzgeber verarbeitet die personenbezogenen Daten nur auf dokumentierte Weisung des Lizenznehmers – auch in Bezug auf die Übermittlung personenbezogener Daten an ein Drittland oder eine internationale Organisation –, sofern er nicht durch das Recht der Union oder der Mitgliedstaaten, dem der Lizenzgeber unterliegt, hierzu verpflichtet ist; in einem solchen Fall teilt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer diese rechtlichen Anforderungen vor der Verarbeitung mit, sofern das betreffende Recht eine solche Mitteilung nicht wegen eines wichtigen öffentlichen Interesses verbietet.
- 3.2 Ist Lizenzgeber der Auffassung, dass eine angewiesene Verarbeitung gegen datenschutzrechtliche Vorschriften oder sonstige Gesetze verstößt, informiert Lizenzgeber unverzüglich den Lizenznehmer und darf die Verarbeitung einstellen, bis der Lizenznehmer die Weisung abändert oder bestätigt. Bestätigt der Lizenznehmer die Weisung und ist Lizenzgeber weiterhin der Auffassung der Rechtswidrigkeit der Verarbeitung, steht Lizenzgeber ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.
- 3.3 Der Lizenzgeber ist verpflichtet, die gesetzlichen Bestimmungen über den Datenschutz zu beachten und die aus dem Bereich des Lizenznehmers erlangten Informationen nicht an Dritte weiterzugeben oder deren Zugriff auszusetzen. Unterlagen und Daten sind gegen die Kenntnisnahme durch Unbefugte unter Berücksichtigung des Stands der Technik zu sichern.
- 3.4 Ferner wird der Lizenzgeber alle Personen, die von ihm mit der Bearbeitung und der Erfüllung dieses AVV betraut werden, in Schriftform zur Vertraulichkeit verpflichten (Verpflichtung zur Vertraulichkeit, Art. 28 Abs. 3 lit. b DSGVO) und die Einhaltung dieser Verpflichtung mit der gebotenen Sorgfalt sicherstellen. Auf Verlangen des Lizenznehmers wird der Lizenzgeber dem Lizenznehmer die Verpflichtung dieser Personen schriftlich oder in elektronischer Form nachweisen.
- 3.5 Der Lizenzgeber wird seine innerbetriebliche Organisation so gestalten, dass sie den besonderen Anforderungen des Datenschutzes gerecht wird. Er verpflichtet sich, alle geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen nach Maßgabe des Anhang 2 zum angemessenen Schutz der Lizenznehmerdaten gem. Art. 32 DSGVO zu ergreifen und diese für die Dauer der Verarbeitung der Lizenznehmerdaten aufrecht zu erhalten.
- 3.6 Eine Änderung der getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen bleibt dem Lizenzgeber vorbehalten, wobei er sicherstellt, dass das vertraglich vereinbarte Schutzniveau nicht unterschritten wird.
- 3.7 Der Lizenzgeber unterstützt den Lizenznehmer hinsichtlich der Art der Verarbeitung nach Möglichkeit mit geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen dabei, seiner Pflicht zur Beantwortung von Anträgen auf Wahrnehmung der in Kapitel III DSGVO genannten Rechte der betroffenen Personen nachzukommen sowie bei der Einhaltung der in den Artikel 32 bis 36 DSGVO genannten Pflichten.
- 3.8 Macht ein Betroffener Rechte gegenüber Lizenzgeber geltend, welche ihm gegenüber dem Lizenznehmer nach der DSGVO zustehen, wird der Lizenzgeber die Anfrage des Betroffenen an den Lizenznehmer weiterleiten.

4 SUBUNTERNEHMERVERHÄLTNISSE

- 4.1 Der Lizenzgeber nimmt keinen weiteren Auftragsverarbeiter ohne vorherige gesonderte oder allgemeine schriftliche Genehmigung des Lizenznehmers in Anspruch.
- 4.2 Der Lizenznehmer genehmigt die in Anhang 3 aufgeführten Unterauftragnehmer. Der Lizenzgeber ist jederzeit berechtigt, die dort genannten Unterauftragnehmer durch andere Unterauftragnehmer zu ersetzen oder zudem neue Unterauftragnehmer zu beauftragen. Hierfür teilt der Lizenzgeber dem Lizenznehmer die Absicht der Beauftragung mit. Widerspricht der Lizenznehmer nicht innerhalb von 30 Tagen nach Mitteilung der Beauftragung, gilt die Beauftragung durch den Lizenznehmer als genehmigt. Widerspricht der Lizenznehmer, werden die Parteien versuchen, eine Einigung hinsichtlich der Beauftragung des Unterauftragnehmers zu finden, sodass der Lizenznehmer seinen Widerspruch zurücknimmt. Erhält der Lizenznehmer seinen Widerspruch aufrecht, steht Lizenzgeber ein außerordentliches Kündigungsrecht zu.
- 4.3 Nimmt der Lizenzgeber die Dienste eines weiteren Auftragsverarbeiters in Anspruch, um bestimmte Verarbeitungstätigkeiten im Namen des Lizenznehmer auszuführen, so werden diesem weiteren Auftragsverarbeiter im Wege eines Vertrags dieselben Datenschutzpflichten auferlegt, wie sie in diesem AVV festgelegt sind, wobei insbesondere

- hinreichende Garantien dafür geboten werden müssen, dass die geeigneten technischen und organisatorischen Maßnahmen so durchgeführt werden, dass die Verarbeitung entsprechend den Anforderungen der DSGVO erfolgt.
- 4.4 Kommt der weitere Auftragsverarbeiter seinen Datenschutzpflichten nicht nach, so haftet der erste Auftragsverarbeiter gegenüber dem Lizenznehmer für die Einhaltung der Pflichten jenes anderen Auftragsverarbeiters.

5 LAUFZEIT UND KÜNDIGUNG

- 5.1 Die Laufzeit dieses AVVs entspricht der Laufzeit der AGB. Sind die AGB ordentlich kündbar, gelten die Regelungen zur ordentlichen Kündigung entsprechend. Im Zweifel gilt eine Kündigung der AGB auch als Kündigung dieses AVVs und eine Kündigung dieses AVVs als Kündigung der AGB.
- 5.2 Nach Abschluss der Erbringung der Verarbeitungsleistungen löscht der Lizenzgeber nach Wahl des Lizenznehmers entweder alle personenbezogenen Daten, die Gegenstand dieses AVVs sind, oder gibt diese an den Lizenznehmer zurück und löscht die vorhandenen Kopien, sofern nicht nach dem Unionsrecht oder dem Recht der Mitgliedstaaten eine Verpflichtung zur Speicherung der personenbezogenen Daten besteht. Entstehen Lizenzgeber für die Rückgabe der Daten Kosten, die über die Kosten der Löschung der Daten hinausgehen, wird der Lizenznehmer dem Lizenzgeber diese Kosten ersetzen.

6 SCHLUSSBESTIMMUNGEN

- 6.1 Änderungen und Ergänzungen dieses AVVs bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für den Verzicht auf dieses Formerfordernis.
- 6.2 Die Regelungen dieses AVVs gehen im Zweifel den Regelungen der AGB vor. Sollten sich einzelne Bestimmungen dieses AVV ganz oder teilweise als unwirksam oder undurchführbar erweisen oder infolge Änderungen einer Gesetzgebung nach Vertragsabschluss unwirksam oder undurchführbar werden, wird dadurch die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll die wirksame und durchführbare Bestimmung treten, die dem Sinn und Zweck der nichtigen Bestimmung möglichst nahekommt.
- 6.3 Dieser AVV unterliegt deutschem Recht. Ausschließlicher Gerichtsstand ist Sitz des Lizenzgebers.

Anhang 1 (Einzelheiten zur Verarbeitung) zum AVV

Gegenstand der Datenverarbeitung

Gegenstand der Verarbeitung von personenbezogenen Daten ist die Bereitstellung der SaaS-Lösung Serviceplan Generate.AI an den Lizenznehmer gemäß den AGB.

Dauer der Datenverarbeitung

Die Dauer der Verarbeitung richtet sich nach der Dauer der Erbringung der Leistungen aus den AGB.

Art und Zweck der Datenverarbeitung

Der Lizenzgeber verarbeitet die personenbezogenen Daten des Lizenznehmers zum Zwecke

- der Erfüllung dieses AVV und der AGB,
- der Bereitstellung der vertraglich vereinbarten Funktionalitäten der SaaS-Lösung Serviceplan Generate.AI,
- ggf. der Erfüllung der rechtmäßigen gesonderten Weisungen des Lizenznehmers,
- ggf. der Unterstützung des Lizenznehmers bei der Erfüllung von dessen Datenschutzpflichten gegenüber Betroffenen.

Die Verarbeitungsvorgänge können insb. das Erheben, Erfassen, Organisieren, Ordnen, Speichern, Anpassen, Verändern, Auslesen, Abfragen, Verwenden, Löschen und Vernichten von personenbezogenen Daten umfassen.

Kategorien der betroffenen Personen

Sämtliche Personen, deren Daten als Input in Serviceplan Generate.AI eingegeben oder auf der Grundlage solchen Inputs als Output ausgegeben werden, z.B.:

- Kunden des Lizenznehmers und deren Endkunden, Interessenten, Partner, Lieferanten, Beschäftigte
- Interessenten des Lizenznehmers und deren Endkunden, Interessenten, Partner, Lieferanten, Beschäftigte
- Partner des Lizenznehmers und deren Beschäftigte
- Lieferanten des Lizenznehmers und deren Beschäftigte
- Beschäftigte des Lizenznehmers

Kategorien der personenbezogenen Daten

Sämtliche Kategorien von personenbezogenen Daten, welche als Input in Serviceplan Generate.AI eingegeben oder auf der Grundlage solchen Inputs als Output ausgegeben werden, z.B.:

- Fotoaufnahmen von real existierenden Personen
- KI-generierte Abbildungen mit Bezug zu real existierenden Personen
- Texte mit Bezug zu real existierenden Personen, z.B. Namen und Empfehlungen von Influencern und sonstigen Werbepartnern

Anhang 2 (Technische und organisatorische Maßnahmen) zum AVV

A. Allgemeine technische und organisatorische Maßnahmen der Serviceplan-Gruppe

Zutrittskontrolle

Serviceplan ergreift angemessene Maßnahmen, um Unbefugten den Zutritt zu Datenverarbeitungsanlagen, mit denen personenbezogene Daten verarbeitet werden, zu verwehren. Dazu ergreift Serviceplan unter anderem folgende Maßnahmen:

- Ein unbefugter Zutritt zu den Gebäuden und Räumen ist durch verschiedene bauliche Maßnahmen, technische Einrichtungen und organisatorische Vorkehrungen erheblich ausgeschlossen.
 - Bauliche Schutzmaßnahmen umfassen unter anderem:
 - Türschlösser und elektrische Türschlösser (Transponderkarte und Ausweisleser).
 - Gesicherte Lichtschächte und Lüftungsöffnungen.
 - Sicherheitsverglasung von Fenstern.
 - Technische Einrichtungen umfassen unter anderem:
 - Videoüberwachung an Eingangsbereichen, sensiblen & kritischen Bereichen durch Security-Dienstleister.
 - Alarmgesicherte Türen
 - Organisatorische Vorkehrungen umfassen unter anderem:
 - Bewachung der Gebäude (Werksschutz).
 - Schlüsselregelung und Quittierung der Schlüsselausgabe
In diesem Rahmen wird es dokumentiert wer, welche Zutrittskarte bekommt. Die Zutrittskarten und die Schlüssel werden über das Personalsystem nur personalisiert ausgegeben und vom Facility Management verwaltet. Die Karte ist nur so lange gültig, wie es die Firmenzugehörigkeit, Mitarbeiter-Position und/oder Projektdauer erfordern. Die Maximalgültigkeit für Identifikationsmittel beträgt 12 Monate (ausgenommen der Zutritt auf allgemeine Büroarbeitsflächen für unbefristet angestellte Mitarbeiter).
 - Gesicherte Aufbewahrung von Generalschlüsseln und Regelungen zur Generalschlüsselentnahme.
 - Räumliche Aufbewahrungsorte für die Verwahrung der Datensicherungen (abschließbarer Schrank, Tresor).
Nur einem Teil der berechtigten IT-Mitarbeiter:innen und benannten Mitarbeiter:innen aus dem Facilitymanagement wird der Zutritt gewährt (insgesamt zehn Mitarbeiter:innen). Dies ist für Wartungsarbeiten und aus Brandschutzgründen notwendig.
 - Protokollierung der Zutritte zu Anlieferungszone.
 - Klare Zuweisung der Berechtigungen (Zugang Gebäude, Büro, Serverraum).
 - Regelmäßige Prüfung der Zutrittsberechtigungen.
- Gast-Prinzip:
- Der Zugang in Gebäude ist für Besucher:innen nur über den mit Personal besetzten Empfang möglich, von dem aus Besucher:innen durch eine:n interne:n Mitarbeiter:in abgeholt und durch das Gebäude stets begleitet werden, d.h. Besucher:innen können sich nicht frei und unkontrolliert im Gebäude bewegen.
 - Besonders kritische Bereiche (z.B. Serverräume) sind mit Brandschutz Türen gesondert gesichert.
 - Regelmäßige und anlassbezogene Kontrolle der Funktionalität der IT, u.a. unter dem Aspekt der Zutrittskontrolle

B. Technische und organisatorische Maßnahmen bei Serviceplan Generate.AI

Generelle Beschreibung für Serviceplan Generate.AI

- Cloud Umgebung RunPod, Microsoft Azure oder Hetzner (jeweils Standorte in Europa)
- Sicheres Protokoll: Verbindungen zum webbasierten Tool nur per SSL
- Docker Container
- Abgekapselte Docker container, welche fuer den Zeitraum der Nutzung zugewiesen werden und im Anschluss auf den Ausgangsstatus zurueck gesetzt werden. Saemtlliche Nutzerinhalte werden mit Ende der Nutzung geloescht.
- Nutzer erhalten exklusive SSL verschluesselte URL und Session Token fuer Zugriff
- Nicht öffentliche Instanzen in einer dedizierten Umgebung
- Das System läuft auf abgekapselten Pods/Docker Containern, die per Loadbalancer ermittelt zur Laufzeit gestartet werden und beim Beenden einer Nutzersession wieder beendet werden
- Das bedeutet, jeder Nutzer bekommt seine eigene temporäre Instanz in der Cloud
- Jeglicher Temporärer Arbeitsspeicher wird dabei beim Herunterfahren oder Inaktivität des Nutzers (10 Minuten) jeweils wieder gelöscht, darüberhinaus werden keine personalisierten Daten gespeichert
- Zugänge werden über ein administriertes Access Management gesteuert, über das auch die Gruppenzugehörigkeiten von Nutzern definiert werden kann
- Basierend darauf kann der Lizenzgeber oder der Lizenznehmer entscheiden, welche Nutzergruppen Zugriff auf welche KI-Modelle bekommen, dies beinhaltet auch speziell für die Lizenznehmer vorbereitete Lora-Modelle.
- KI-Modelle und Loras werden zentral abgelegt und nach Abhängigkeit vom Access Management den startenden Instanzen zugänglich gemacht, es werden keine Daten zurückgespeichert oder zum Training der KI benutzt
- Generierte Daten werden von den Nutzern bei den Nutzern auf Wunsch lokal gespeichert, es findet keine zentrale Ablage statt

Maßnahmen der Pseudonymisierung und Verschlüsselung personenbezogener Daten

Das System speichert keine Nutzerdaten nach Abschluss einer Session. Nutzer werden nur durch eine ID identifiziert. Nutzerdaten wie Namesind verschlüsselt und können nur vom Admin mithilfe eines Keys entschlüsselt werden.

Maßnahmen zur fortdauernden Sicherstellung der Vertraulichkeit, Integrität, Verfügbarkeit und Belastbarkeit der Systeme und Dienste im Zusammenhang mit der Verarbeitung

- Regelmäßige Wartungen
- Regelmäßige Updates, mind. 1x im Monat

Maßnahmen zur Sicherstellung der Fähigkeit, die Verfügbarkeit der personenbezogenen Daten und den Zugang zu ihnen bei einem physischen oder technischen Zwischenfall rasch wiederherzustellen

- Bei technischen Schwierigkeiten, wie z.B. Abbruch der Verbindung, Auslaufen der temporären Session, etc., wird der aktuelle Arbeitsfortschritt automatisch vom Browser des Nutzers gespeichert. Das System hinterlässt nach dem Abschalten keine Daten und Informationen auf dem System.

Verfahren zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung

- Standards werden kontinuierlich eingeführt und angepasst und Prüfungen erfolgen neben der Maintenance stichprobenartig.

Maßnahmen zur Identifizierung und Autorisierung der Nutzer

- Nutzer werden via OAuth und SSO identifiziert und mit einer Nutzerliste abgeglichen.
- SSO auf Basis des Microsoft Authenticators
- Ggf. individuelle Lösungen, die zwischen den Parteien vereinbart werden.

Maßnahmen zum Schutz der Daten während der Speicherung

Es werden keine Daten systemseitig gespeichert.

Maßnahmen zur Gewährleistung der physischen Sicherheit von Orten, an denen personenbezogene Daten verarbeitet werden

- Rechenzentren in der EU. Sicherheit wird über den Cloud Provider gewährleistet
- Nutzerdatenbank liegt auf einem Server der Serviceplan-Gruppe oder beim Lizenznehmer, vgl. die Maßnahmen der Zutrittskontrolle unter Punkt A.

Maßnahmen zur Gewährleistung der Protokollierung von Ereignissen

Ausfälle und Zeiten werden vom Serviceplan AI Lab protokolliert und erfasst.

Maßnahmen zur Gewährleistung der Systemkonfiguration, einschließlich der Standardkonfiguration

Konfiguration anhand von Standards definiert und kann angepasst werden. Mindeststandard ist gewährleistet.

Maßnahmen für die interne Governance und Verwaltung der IT und der IT-Sicherheit

Informationssicherheits-Managementssystem (ISMS) der Serviceplan-Gruppe zertifiziert nach ISO 27001.

Maßnahmen zur Zertifizierung/Qualitätssicherung von Prozessen und Produkten

Lizenzen der Software werden vorab vom Serviceplan AI Lab geprüft. Hardware wird über Zertifikate des Cloud Providers gedeckt.

Maßnahmen zur Gewährleistung der Datenminimierung

Es werden nur zur Authentifizierung der Nutzer Daten abgeglichen. Im weiteren Betrieb findet keine weitere Datenspeicherung statt.

Maßnahmen zur Gewährleistung der Datenqualität

Die Authentifizierung der Nutzer erfolgt auf Grundlage der im Rahmen der Zugriffsberechtigung hinterlegten Stammdaten des Lizenznehmers. Eine hohe Datenqualität wird durch die Nutzung dieser bereits validierten und auf das erforderliche Maß minimierten Datensätze sichergestellt.

Maßnahmen zur Ermöglichung der Datenübertragbarkeit und zur Gewährleistung der Löschung

Daten werden nicht gespeichert. Nutzer können aus Datenbank entfernt werden.

C. Allgemeine technische und organisatorische Maßnahmen bei Plan.Net TechNest Global GmbH

Zugriffskontrolle

- Anzahl der Administratoren auf das erforderliche Minimum beschränkt.
- Einrichtung neuer Administrator-Konten nur unter Beachtung des regulären Prozesses zur Einräumung von Berechtigungen, d.h. keine Umgehung des Prozesses aufgrund bereits bestehender administrativer Rechte eines anderen Mitarbeiters.
- Einräumung von Administrator-Privilegien nach den Prinzipien „Least Privilege“ und „Need-To-Know“.
- Verwendung von Administratoren-Konten nur zur Durchführung administrativer Aufgaben. Erledigung von Routineaufgaben nur mit regulären Benutzerkonten.
- Protokollierung der Administratortätigkeiten.
- Administrative Zugriffe auf Kundensysteme oder -anwendungen auf die im Projekt eingesetzten Beschäftigten begrenzt, d.h. keine allgemeine Zugriffsmöglichkeit durch unbeteiligte Administratoren oder privilegierte Nutzer.
- Freigabe der Veröffentlichung von Kundenanwendungen im Internet mindestens durch zwei Administratoren (Vier-Augen Prinzip, keine Live-Schaltung von Kundenanwendungen durch einzelnen Administrator).

Eingabekontrolle

- Bei Entwicklung von Software für Kunden: Versionierung der Produkt-Iterationen und Protokollierung der bei Versionserhöhungen durchgeführten Änderungen.

Verfügbarkeit

- Tägliche Sicherung und tägliches Backup der Arbeitsergebnisse aus der Tätigkeit für Kunden.
- Bei Entwicklung von Software für Kunden: Zeitnahe Bereitstellung von Sicherheitspatches bei Bekanntwerden von Sicherheitslücken für die Dauer des vereinbarten Entwicklungs- und Supportzeitraums.
- Bei Entwicklung von Software für Kunden: Erstellung von Produktiterationen nach detaillierter Abstimmung mit dem Kunden und jederzeitige Möglichkeit, die Entwicklung von einer früheren Produktversion fortzusetzen

Anhang 3 Genehmigte Unterauftragnehmer

Der Lizenznehmer hat die Inanspruchnahme folgender Unterauftragnehmer und Unterauftragsverarbeiter durch Serviceplan Generate.AI genehmigt:

#	Firmenbezeichnung	Anschrift	Leistungen
4	Hetzner Online GmbH	Industriestr. 25 91710 Gunzenhausen Deutschland	Hosting von API Backend auf Servern in Deutschland.
2	RunPod	1181 Nixon Drive, Suite 1158, Moorestown, NJ 08057, United States	Hosting von Cloud Infrastruktur Diensten (Serverless Endpunkten, Virtuelle Maschinen) auf europäischen Servern.
3	Microsoft Ireland Operations Limited	70 Sir John Rogerson's Quay Dublin 2 Irland	Hosting von Azure OpenAI und Azure AI Foundry Diensten auf europäischen Servern.
4	Plan.Net TechNest Global GmbH	Friedenstr. 24, 81671 München, Deutschland	Website-Entwicklung
5	noris network AG (Subdienstleister von Plan.Net TechNest)	Rechenzentrum München Ost, Klausnerstrasse 30, 85609 Aschheim	Hosting und Betrieb von Webseiten- Infrastruktur
6	Google Ireland Limited (Subdienstleister von Plan.Net TechNest)	Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland	Bereitstellung von Google-Analytics-Tracking