

Besondere Vertragsbedingungen für den Betrieb von KI-Telefonassistent und KI-Chatbot

Die nachfolgenden Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) gelten für alle Verträge der TUBIX Computer Systeme über die Einrichtung, den Betrieb und die Pflege von KI-gestützten Telefonassistenten und Chatbots. Hiervon abweichende AGB des Auftraggebers werden nicht Vertragsbestandteil, es sei denn, TUBIX hat diesen ausdrücklich in Textform zugestimmt. Daneben gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der TUBIX Computer Systeme.

I. Leistungsgegenstand

1. KI-Telefonassistent

- TUBIX richtet einen KI-gestützten Telefonassistenten ein und betreibt diesen für den Auftraggeber. Der Assistent nimmt eingehende Anrufe entgegen, verarbeitet Spracheingaben mittels KI-Sprachmodellen und führt Gespräche nach vom Auftraggeber definierten Abläufen (Call Flows).
- Der Leistungsumfang umfasst: Einrichtung individueller Call Flows gemäß Vorgaben des Auftraggebers, Bereitstellung einer dedizierten Rufnummer durch TUBIX (der Auftraggeber richtet eigenverantwortlich eine Weiterleitung von seiner bestehenden Rufnummer auf diese Systemnummer ein) sowie automatische Entgegennahme und Verarbeitung von Anrufen rund um die Uhr (24/7).
- Der KI-Telefonassistent ist ein Automatisierungsdienst. TUBIX schuldet die technisch einwandfreie Bereitstellung und den Betrieb des Systems, nicht jedoch einen bestimmten inhaltlichen Erfolg von Gesprächen oder die vollständige Vermeidung von Missverständnissen durch die KI. KI-Systeme können fehlerhafte, unvollständige oder missverständliche Antworten erzeugen. TUBIX übernimmt keine Haftung für inhaltlich fehlerhafte Antworten des Systems, unabhängig davon, ob diese auf den bereitgestellten Inhalten oder auf dem Verhalten des KI-Modells beruhen. Die Qualität der KI-Antworten hängt maßgeblich von der Vollständigkeit und Aktualität der vom Auftraggeber bereitgestellten Inhalte ab.
- Die Aufzeichnung von Gesprächen ist nur zulässig, wenn der Anrufer zu Beginn des Gesprächs darüber informiert wird und die Möglichkeit hat, das Gespräch zu beenden.

2. KI-Chatbot

- TUBIX richtet einen KI-gestützten Chatbot ein und betreibt diesen für den Auftraggeber. Der Chatbot beantwortet textbasierte Anfragen von Nutzern auf Basis einer vom Auftraggeber erstellten Wissensbasis.
- Der Leistungsumfang umfasst: Einrichtung der Wissensbasis auf Grundlage der vom Auftraggeber gelieferten Inhalte, automatische Beantwortung von Nutzeranfragen rund um die Uhr (24/7) sowie Bereitstellung eines Code-Snippets zur Einbindung des Chatbots. Die technische Integration auf der Website des Auftraggebers erfolgt eigenverantwortlich durch den Auftraggeber.
- TUBIX schuldet die technisch einwandfreie Bereitstellung und den Betrieb des Chatbots. KI-Systeme können fehlerhafte, unvollständige oder missverständliche Antworten erzeugen. TUBIX übernimmt keine Haftung für inhaltlich fehlerhafte Antworten des Systems, unabhängig davon, ob diese auf den bereitgestellten Inhalten oder auf dem Verhalten des KI-Modells beruhen. Die inhaltliche Qualität der Antworten hängt maßgeblich von der Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der vom Auftraggeber bereitgestellten Wissensbasis ab.
- Der Chatbot darf nicht für Zwecke eingesetzt werden, die rechtlichen Verboten zuwiderlaufen, insbesondere nicht für die Verbreitung falscher Tatsachenbehauptungen, irreführende Werbung oder die Umgehung von Verbraucherschutzvorschriften.

3. Gemeinsame Leistungen

- Für beide Dienste erbringt TUBIX folgende gemeinsame Leistungen: Initiales Onboarding und Konfiguration, laufende technische Pflege und Updates der KI-Modelle und Systemkomponenten sowie technischer Support während der vereinbarten Supportzeiten.
- Der detaillierte Leistungsumfang ergibt sich aus der Leistungsbeschreibung (Anhang A zum jeweiligen Einzelvertrag), die bei Abweichungen von diesen BVB-KI vorgeht.

II. Verfügbarkeit und Betrieb

- TUBIX gewährleistet eine Systemverfügbarkeit von mindestens 99 % im Monatsdurchschnitt, gemessen über alle Kalenderminuten des Monats (24/7). Maßgeblich ist die Verfügbarkeit der technischen Infrastruktur, nicht die inhaltliche Qualität einzelner KI-Antworten.
- Als Ausfallzeiten, die nicht in die Verfügbarkeitsberechnung einfließen, gelten: geplante Wartungsfenster (Ankündigung mindestens 72 Stunden im Voraus), Störungen durch Drittanbieter (Telekommunikationsnetze, KI-Modell-Anbieter, Cloud-Infrastruktur), höhere Gewalt sowie Ausfälle, die durch fehlerhafte Inhalte oder Konfigurationen des Auftraggebers verursacht werden.
- Erreicht die Systemverfügbarkeit im Monatsdurchschnitt die garantierten 99 % nicht, erhält der Auftraggeber auf Anforderung in Textform (innerhalb von 14 Tagen nach Monatsende) eine anteilige Gutschrift auf

die nächste Monatsrechnung. Die Gutschrift berechnet sich als: $\text{(Fehlminuten / Gesamtminuten des Monats)} \times \text{monatliche Nettopauschale}$. Weitergehende Ansprüche wegen Verfügbarkeitsunterschreitungen sind ausgeschlossen, soweit gesetzlich zulässig.

- Störungsmeldungen sind in Textform einzureichen und müssen eine nachvollziehbare Beschreibung des Fehlers sowie den Zeitpunkt des ersten Auftretens enthalten. TUBIX bearbeitet Meldungen nach folgenden Reaktionszeiten:

Priorität	Definition	Reaktionszeit (Werktage Mo–Fr)
Kritisch	System vollständig nicht verfügbar	Innerhalb 4 Stunden
Hoch	Wesentliche Funktion beeinträchtigt	Innerhalb 1 Werktag
Normal	Einzelne Funktion eingeschränkt	Innerhalb 3 Werktage
Niedrig	Kosmetische Fehler / Verbesserungswunsch	Nach Vereinbarung

- Reaktionszeit bezeichnet die Zeit bis zur Eingangsbestätigung und Erstdiagnose durch TUBIX, nicht die Zeit bis zur vollständigen Behebung. Support ist verfügbar Montag bis Freitag 08:00–17:00 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Rheinland-Pfalz.

III. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

- Der Auftraggeber stellt TUBIX spätestens 4 Wochen nach Vertragsunterzeichnung alle für die Einrichtung erforderlichen Inhalte vollständig bereit. Hierzu gehören insbesondere: Wissensbasis, FAQs und Geschäftsinformationen für den Chatbot sowie Gesprächsskripte und gewünschte Call-Flow-Struktur für den KI-Telefonassistenten.
- Der Auftraggeber benennt einen festen technischen Ansprechpartner für Rückfragen während der Einrichtungsphase und während des laufenden Betriebs.
- Der Auftraggeber ist verpflichtet, Inhalte der Wissensbasis und Call Flows regelmäßig auf Aktualität und Richtigkeit zu prüfen und TUBIX über wesentliche Änderungen (z. B. neue Produkte, geänderte Preise, neue Prozesse) unverzüglich zu informieren. TUBIX übernimmt keine Verantwortung für veraltete oder fehlerhafte Inhalte, die der Auftraggeber zu vertreten hat.
- Der Auftraggeber ist verpflichtet, seine Nutzer datenschutzkonform über den Einsatz von KI in der Kommunikation zu informieren. Dies umfasst insbesondere einen entsprechenden Hinweis in der Datenschutzerklärung sowie – soweit Gespräche aufgezeichnet werden – einen deutlichen Hinweis zu Beginn des Gesprächs an den Anrufer.
- Kommt der Auftraggeber seinen Mitwirkungspflichten nicht fristgerecht nach, gilt: Projekttermine und Meilensteine verschieben sich entsprechend, ohne dass hieraus Ansprüche gegen TUBIX entstehen. Zusätzlicher Aufwand durch die Verzögerung wird nach tatsächlichem Aufwand berechnet.

IV. Testphase und Abnahme

- Nach abgeschlossener Einrichtung stellt TUBIX die Systeme dem Auftraggeber zur Prüfung bereit (Testfreigabe) und informiert ihn in Textform über den Beginn der Testphase.
- Der Auftraggeber hat ab Testfreigabe 10 Werktage Zeit, festgestellte Mängel in Textform und nachvollziehbar zu benennen. Gehen innerhalb dieser Frist keine Mängelanzeigen ein, gilt die Leistung als abgenommen.
- Die monatliche Pauschale beginnt mit der Testfreigabe zu laufen. Stellt der Auftraggeber die zur Einrichtung erforderlichen Inhalte und Informationen (Ziffer III.) nicht fristgerecht und vollständig bereit oder erfüllt er seine sonstigen Mitwirkungspflichten nicht, und verzögert sich die Testfreigabe deshalb, beginnt die monatliche Pauschale gleichwohl zu dem Zeitpunkt zu laufen, zu dem die Testfreigabe bei fristgerechter Mitwirkung des Auftraggebers voraussichtlich erfolgt wäre, spätestens jedoch 8 Wochen nach Vertragsunterzeichnung. Der Auftraggeber kann nachweisen, dass die Verzögerung nicht von ihm zu vertreten ist; in diesem Fall verschiebt sich der Beginn der Pauschale entsprechend.

4. Unwesentliche Mängel, die die Nutzbarkeit der Systeme nicht erheblich beeinträchtigen, berechtigen nicht zur Verweigerung der Abnahme. TUBIX ist verpflichtet, auch unwesentliche Mängel zeitnah zu beheben.
5. Bei berechtigten wesentlichen Mängeln beseitigt TUBIX diese innerhalb angemessener Frist und stellt die Systeme erneut zur Prüfung bereit. Der Auftraggeber hat dann eine neue Testphase von 5 Werktagen.

V. Datenschutz und KI-Modelle

1. Da TUBIX im Rahmen der Leistungserbringung personenbezogene Daten (insbesondere Gesprächsinhalte, Nutzeranfragen) im Auftrag des Auftraggebers verarbeitet, ist ein Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) gemäß Art. 28 DSGVO zu schließen. Der AVV ist als Anhang B zum jeweiligen Einzelvertrag beigelegt.
2. Im Rahmen der Leistungserbringung können personenbezogene Daten (insbesondere Gesprächsinhalte und Sprachaufnahmen) an technische Unterauftragsverarbeiter mit Sitz außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR), insbesondere in den USA, übermittelt werden. TUBIX stellt sicher, dass für jeden solchen Transfer geeignete Garantien gemäß Art. 46 DSGVO bestehen, insbesondere durch den Abschluss von EU-Standardvertragsklauseln (SCC, Beschluss 2021/914) sowie – soweit verfügbar – durch Nutzung von Anbietern, die dem EU-U.S. Data Privacy Framework (DPF) beigetreten sind. Zusätzlich werden Transfer Impact Assessments (TIA) durchgeführt, um das Schutzniveau im Einzelfall zu bewerten. TUBIX konfiguriert die eingesetzten Systeme soweit möglich auf EU-Datenverarbeitung.
3. Je nach der für den jeweiligen Auftraggeber gewählten technischen Konfiguration der KI-Dienste kommen nicht alle nachfolgend genannten Unterauftragsverarbeiter zum Einsatz; die Liste benennt die Gesamtheit der möglichen Unterauftragsverarbeiter. Welche dieser Unterauftragsverarbeiter im konkreten Auftragsverhältnis tatsächlich eingesetzt werden, ergibt sich aus der auftraggeberspezifischen Leistungsbeschreibung bzw. Anhang zum jeweiligen Einzelvertrag. TUBIX setzt für die Erbringung der KI-Dienste folgende Unterauftragsverarbeiter ein, mit denen jeweils AVV gemäß Art. 28 DSGVO sowie Standardvertragsklauseln (SCC) abgeschlossen wurden: Deepgram Inc., USA (Speech-to-Text / Spracherkennung; Transfergrundlage: SCC + EU-Serverendpunkt verfügbar; DPF-Zertifizierung: nicht bestätigt); Anthropic PBC, USA (KI-Sprachmodell / LLM; Transfergrundlage: SCC; DPF-zertifiziert, Stand März 2026); ElevenLabs Inc., USA (Text-to-Speech / Sprachsynthese; Transfergrundlage: SCC + DPF-zertifiziert, Stand Mai 2026); Vapi.ai Inc., USA (Voice-API-Plattform; Transfergrundlage: SCC; DPF-Zertifizierung: nicht bestätigt); Google LLC, USA (Cloud-Infrastruktur / KI-Dienste; Transfergrundlage: SCC + DPF-zertifiziert seit August 2023); OpenAI OpCo LLC / OpenAI Ireland Ltd., USA / Irland (KI-Sprachmodell ChatGPT / API; Transfergrundlage: SCC; nicht DPF-zertifiziert; Transfer ausschließlich über SCC; EWR-Vertragspartei: OpenAI Ireland Ltd.); Twilio Inc., USA (Telefonie / Sprachübertragung, Rufnummern-Bereitstellung, Anrufweiterleitung und Call-Metadaten; Transfergrundlage: DPF (primär) + SCC + Binding Corporate Rules; DPF-Zertifizierung: EU-US-DPF und Swiss-US-DPF zertifiziert seit September 2023; EWR-Vertragspartei: Twilio Ireland Limited); LeadConnector LLC., USA (CRM- und Automatisierungsplattform / Orchestrierung der KI-Dienste; Speicherung von Kontaktdaten, Gesprächstranskripten, Anrufaufzeichnungen und Terminationen sowie Workflow-Steuerung; Transfergrundlage: DPF (primär) + SCC (EU 2021 SCCs) + UK Transfer Addendum; DPF-Zertifizierung: EU-US-DPF, UK Extension und Swiss-US-DPF zertifiziert). Eine stets aktuelle Liste der Unterauftragsverarbeiter inkl. Sitz, Funktion und Transfergrundlage wird dem Auftraggeber auf Anfrage übermittelt und ist unter www.tubix.digital/agb abrufbar. TUBIX ist berechtigt, weitere Unterauftragsverarbeiter hinzuzuziehen oder bestehende zu ersetzen. TUBIX informiert den Auftraggeber über beabsichtigte Änderungen mindestens 30 Tage im Voraus in Textform. Der Auftraggeber kann der Änderung innerhalb von 30 Tagen aus berechtigten datenschutzrechtlichen Gründen widersprechen.
4. Gesprächsdaten des KI-Telefonassistenten und Chatverläufe des Chatbots werden standardmäßig für 60 Tage gespeichert, sofern im Einzelvertrag nichts anderes vereinbart wurde. Nach Ablauf dieser Frist werden die Daten automatisch gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. Eine dauerhafte Speicherung von Sprachaufnahmen (Audio) ohne ausdrückliche Einwilligung der betroffenen Person ist unzulässig. TUBIX speichert standardmäßig keine Audio-Rohdaten, sondern ausschließlich Transkripte und Protokolldaten, sofern im Einzelvertrag nichts anderes vereinbart ist.
5. TUBIX verwendet die vom Auftraggeber eingebrachten Inhalte (Wissensbasis, Gesprächsskripte, Kundendaten) ausschließlich zur Erbringung der vereinbarten Leistungen. Eine Nutzung für das Training

eigener KI-Modelle oder die Weitergabe an Dritte zu anderen Zwecken ist ausgeschlossen. Der KI-Telefonassistent und der Chatbot fallen nach aktuellem Stand des EU AI Act (Verordnung (EU) 2024/1689) in die Kategorie geringes Risiko (Low Risk), sofern keine Hochrisikofunktionen (z. B. biometrische Identifizierung, Scoring, sicherheitskritische Anwendungen) eingesetzt werden. TUBIX ist nach Art. 50 AI Act verpflichtet sicherzustellen, dass die KI-Systeme gegenüber Nutzern transparent als KI gekennzeichnet sind. Der Auftraggeber ist verpflichtet, einen entsprechenden Hinweis in den Call Flow bzw. die Chatbot-Begrüßung zu integrieren (z. B.: „Sie sprechen mit einem digitalen Assistenten.“). Eine Täuschung über die KI-Natur des Systems ist unzulässig.

VI. Nutzungsrechte und Inhalte

1. TUBIX räumt dem Auftraggeber für die Laufzeit des Vertrages ein nicht-exklusives, nicht übertragbares Recht zur Nutzung der bereitgestellten KI-Systeme ein. Alle Systemkomponenten, Konfigurationen und von TUBIX erstellten Inhalte bleiben geistiges Eigentum von TUBIX oder der jeweiligen Drittanbieter.
2. Inhalte, die der Auftraggeber einbringt (Wissensbasis, Gesprächsskripte, Unternehmensinformationen), verbleiben Eigentum des Auftraggebers. Der Auftraggeber räumt TUBIX das zur Leistungserbringung erforderliche Nutzungsrecht an diesen Inhalten ein.
3. Der Auftraggeber ist allein dafür verantwortlich, dass die von ihm eingebrachten Inhalte keine Rechte Dritter verletzen (insbesondere Urheber-, Marken- oder Wettbewerbsrecht). Er stellt TUBIX von entsprechenden Ansprüchen Dritter frei.

VII. Besondere Haftungsregelungen

1. Ergänzend zu den Haftungsregelungen in den AGB der TUBIX gilt für KI-Dienste:
 - a. TUBIX übernimmt keine Haftung für inhaltliche Fehler oder Unvollständigkeiten in den Antworten der KI-Systeme, soweit diese auf unvollständigen, veralteten oder fehlerhaften Angaben des Auftraggebers beruhen.
 - b. TUBIX haftet nicht für Schäden, die dadurch entstehen, dass Anrufer oder Nutzer aufgrund von KI-Antworten Entscheidungen treffen, die auf Missverständnissen oder Fehlinterpretationen beruhen, sofern die technische Bereitstellung des Systems vertragskonform war.
 - c. TUBIX haftet nicht für Ausfälle oder Qualitätseinbußen der KI-Systeme, die durch Änderungen der eingesetzten KI-Modelle durch deren Hersteller verursacht werden, sofern TUBIX die Auswirkungen nicht zu vertreten hat.
 - d. Der Auftraggeber ist verpflichtet, die KI-Systeme regelmäßig zu überprüfen und TUBIX über festgestellte inhaltliche Fehler unverzüglich zu informieren. Unterlassung der Prüfung kann als Mitschuld berücksichtigt werden.

VIII. Laufzeit und Kündigung

1. Verträge über KI-Telefonassistent und/oder KI-Chatbot haben eine Mindestvertragslaufzeit von 12 Monaten ab Vertragsunterzeichnung. Sie sind für beide Vertragspartner in Textform mit einer Frist von 3 Monaten zum Ablauf der Mindestvertragslaufzeit kündbar. Erfolgt keine fristgerechte Kündigung, verlängert sich der Vertrag automatisch um jeweils 12 weitere Monate.
2. Das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund liegt für TUBIX insbesondere vor, wenn der Auftraggeber seine Mitwirkungspflichten trotz Aufforderung in Textform erheblich verletzt oder mit mehr als einer Monatsrate in Zahlungsverzug gerät.

IX. Pflichten bei Vertragsende

1. Alle personenbezogenen Daten der Nutzer des Auftraggebers werden spätestens 30 Tage nach Vertragsende unwiderruflich gelöscht, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen. TUBIX bestätigt die Löschung auf Anfrage in Textform.
2. Ausstehende Vergütungsansprüche von TUBIX bleiben auch nach Vertragsende fällig.

X. Sonstiges

1. Diese BVB gehen im Kollisionsfall den AGB von TUBIX vor.
2. Erfüllungsort für alle Leistungen ist der Geschäftssitz von TUBIX Computer Systeme, Kurpfälzer Straße 9, 55444 Eckenroth.