

Ergänzende Bedingungen

für KI-Systeme und KI-Agenten

Stand Juli 2026

TELENORMA AG | Johannes-Brahms-Straße 4 | 72461 Albstadt

Diese Bedingungen regeln die Bereitstellung und Nutzung KI-gestützter Funktionen, generativer Anwendungen und agentischer Systeme innerhalb von TELENORMA-Produkten und -Leistungen.

Sie berücksichtigen, dass KI-Ergebnisse probabilistisch sein können und dass Pflichten von der konkreten Funktion, dem Verwendungszweck, dem Einsatzkontext und der jeweiligen Rolle der Parteien abhängen.

1. Gegenstand, Geltungsbereich und Begriffe

- 1.1 Diese Bedingungen gelten, wenn eine individuell beauftragte Leistung, eine SaaS-Leistung, ein Modul oder eine Schnittstelle von TELENORMA ein KI-System, eine KI-Funktion oder einen KI-Agenten enthält oder auf einen solchen Dienst zugreift. Sie gelten nur, soweit ihr Sachbereich betroffen und ihre Einbeziehung wirksam vereinbart ist.
- 1.2 „KI-System“ wird im Sinne der jeweils anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen verstanden. „KI-Agent“ bezeichnet im Rahmen dieser Bedingungen eine KI-gestützte Funktion, die mit einem vorgegebenen Grad an Selbständigkeit mehrstufige Aufgaben planen, Werkzeuge oder Schnittstellen nutzen und Aktionen auslösen kann.
- 1.3 Maßgeblich sind in dieser Reihenfolge die individuelle Vereinbarung und der konkret beschriebene Verwendungszweck, diese Bedingungen, die Funktions- und Leistungsbeschreibung, für ihren jeweiligen Sachbereich die wirksam einbezogenen Datenschutz- und Sicherheitsvereinbarungen, die AGB sowie technische Hinweise. Individuelle und sachlich speziellere Regelungen gehen vor.
- 1.4 Nicht als KI-Funktion gelten allein fest programmierte Regeln, Berechnungen, Such-, Filter- oder Statistikfunktionen, sofern sie nach den anwendbaren Vorschriften kein KI-System darstellen. Die Produktbezeichnung ist für die rechtliche Einordnung nicht allein entscheidend.

2. Leistungsumfang, Verwendungszweck und Rollen

- 2.1 Der geschuldete Leistungsumfang ergibt sich aus der jeweiligen Beauftragung. Hierzu gehören, soweit vereinbart, insbesondere Eingaben und Datenquellen, Ausgaben, zulässige Nutzergruppen, angebundene Werkzeuge, Freigabeschritte, Autonomiegrenzen, Protokollierung und bekannte Leistungsgrenzen.
- 2.2 Ob TELENORMA oder der Kunde im Einzelfall Anbieter, Betreiber, Einführer, Händler oder sonstiger Akteur im Sinne der Verordnung (EU) 2024/1689 ist, richtet sich nach den tatsächlichen Umständen und dem bestimmungsgemäßen Verwendungszweck. Zwingende Pflichten werden durch diese Bedingungen nicht abbedungen oder pauschal auf die andere Partei verlagert.
- 2.3 Die Parteien wirken im erforderlichen Umfang bei Rollenbestimmung, Risikoeinordnung, Informationen, Dokumentationen und gesetzlich erforderlichen Maßnahmen zusammen. Über den vereinbarten Leistungsumfang hinausgehende Prüf-, Dokumentations-, Anpassungs- oder Compliance-Leistungen bedürfen einer gesonderten Beauftragung.
- 2.4 Der Kunde informiert TELENORMA vor einer Verwendung außerhalb des vereinbarten Zwecks, einer Bereitstellung unter eigenem Namen oder Kennzeichen sowie vor einer wesentlichen Veränderung. Solche Maßnahmen können die Risikoeinordnung und die gesetzlichen Rollen und Pflichten verändern.
- 2.5 Soweit Drittmodelle, Cloud-Dienste, Datenquellen oder Programmierschnittstellen eingesetzt werden, sind deren Verfügbarkeit, Leistungsgrenzen und zulässige Nutzung Bestandteil der technischen Rahmenbedingungen. TELENORMA weist den Kunden auf wesentliche Drittkomponenten und zusätzlich geltende Bedingungen hin, soweit dies erforderlich ist.

3. Zulässige Nutzung und Schutzmaßnahmen

- 3.1 Der Kunde nutzt KI-Funktionen ausschließlich für den vereinbarten Verwendungszweck, nach der bereitgestellten Dokumentation und innerhalb der eingerichteten Berechtigungen. Schutzmechanismen, Filter, Freigabegrenzen und Protokollierungen dürfen nicht umgangen, deaktiviert oder manipuliert werden.
- 3.2 Untersagt sind gesetzlich verbotene KI-Praktiken sowie die Nutzung für rechtswidrige Manipulation, Täuschung, Diskriminierung, Überwachung, Bewertung oder Schädigung von Personen. Gleiches gilt für die Erzeugung oder Verbreitung rechtswidriger Inhalte und für Eingriffe in Rechte Dritter.

- 3.3 Ein Einsatz in besonders sensiblen oder gesetzlich als hochriskant eingestuften Bereichen, insbesondere für Beschäftigung, Kreditwürdigkeit, wesentliche öffentliche oder private Dienste, Bildung, Gesundheit, Biometrie oder Sicherheitsentscheidungen, ist nur nach ausdrücklicher Vereinbarung und vorheriger Rollen- und Compliance-Prüfung zulässig.
- 3.4 KI-Agenten dürfen rechtsgeschäftlich oder wirtschaftlich erhebliche Aktionen nur innerhalb ausdrücklich eingerichteter Befugnisse, Betragsgrenzen und Freigabeverfahren auslösen. Der Kunde bestimmt die Berechtigten, prüft die Konfiguration regelmäßig und stellt erforderliche menschliche Freigaben sicher.
- 3.5 Der Kunde schützt Konten, Schlüssel, Zugangsdaten, Systemprompts, Werkzeugzugriffe und Schnittstellen nach dem Prinzip der geringsten Berechtigung. Er verhindert insbesondere, dass unbefugte Personen durch Eingaben, manipulierte Inhalte oder sogenannte Prompt-Injection Zugriff auf Daten oder Aktionen erhalten.

4. Eingaben, Kundendaten, Ausgaben und Modelltraining

- 4.1 Der Kunde ist für Rechtmäßigkeit, Richtigkeit und Zweckangemessenheit seiner Eingaben, Anweisungen, Datenquellen und bereitgestellten Inhalte verantwortlich. Er stellt sicher, dass erforderliche Rechte, Rechtsgrundlagen, Informationen und Einwilligungen vorliegen.
- 4.2 Besondere Kategorien personenbezogener Daten, Berufs- oder Geschäftsgeheimnisse, Zahlungsdaten, Zugangsdaten und sonstige besonders schutzbedürftige Informationen dürfen nur verarbeitet werden, wenn dies für den vereinbarten Zweck erforderlich, ausdrücklich freigegeben und rechtlich sowie technisch abgesichert ist.
- 4.3 Soweit Telenorma personenbezogene Daten im Auftrag verarbeitet, gilt die Vereinbarung zur Auftragsverarbeitung einschließlich der technischen und organisatorischen Maßnahmen. Eigene Verantwortlichkeiten der Parteien und Informationspflichten gegenüber betroffenen Personen bleiben unberührt.
- 4.4 Telenorma verwendet Kundendaten nicht zur Entwicklung oder zum Training allgemein nutzbarer Modelle, sofern dies nicht ausdrücklich vereinbart und rechtlich zulässig ist. Zulässig bleiben die vertragsgemäße Verarbeitung, Sicherheits- und Missbrauchserkennung sowie technisch erforderliche Protokollierung im vereinbarten Umfang.
- 4.5 Rechte an Eingaben, Kundendaten und Arbeitsergebnissen richten sich nach der individuellen Vereinbarung und dem anwendbaren Recht. KI-Ausgaben können nicht exklusiv, nicht schutzfähig oder Inhalten Dritter ähnlich sein. Der Kunde prüft vor Veröffentlichung oder wirtschaftlicher Nutzung insbesondere Kennzeichen-, Urheber-, Persönlichkeits- und Wettbewerbsrechte.
- 4.6 Protokolle zu Eingaben, Ausgaben, Freigaben und Aktionen werden nur im vereinbarten oder gesetzlich erforderlichen Umfang geführt und aufbewahrt. Der Kunde sichert die von ihm benötigten Nachweise rechtzeitig und berücksichtigt, dass Drittanbieter abweichende Speicher- und Löschfristen vorsehen können.

5. Ergebnisqualität und menschliche Aufsicht

- 5.1 KI-Ausgaben werden statistisch oder regelgestützt erzeugt und können unrichtig, unvollständig, veraltet, mehrdeutig oder ungeeignet sein. Auch schlüssig formulierte Ergebnisse können erfundene Tatsachen oder fehlerhafte Schlussfolgerungen enthalten.
- 5.2 KI-Funktionen dienen grundsätzlich der Unterstützung menschlicher Entscheidungen. Eine autonome Entscheidung oder Ausführung ohne menschliche Prüfung ist nur geschuldet, wenn Art, Grenzen, Kontrollmechanismen und Verantwortlichkeiten ausdrücklich vereinbart wurden und die Nutzung rechtlich zulässig ist.
- 5.3 Der Kunde benennt für risikorelevante Anwendungen ausreichend qualifizierte und befugte Personen, die Funktionsweise und Grenzen verstehen, Ergebnisse sachgerecht bewerten, Automatisierungsvertrauen vermeiden und Aktionen erforderlichenfalls stoppen, übersteuern oder rückgängig machen können.
- 5.4 Ausgaben ersetzen keine Rechts-, Steuer-, Medizin-, Finanz-, Personal- oder sonstige Fachberatung. Telenorma übernimmt keine Garantie für Richtigkeit, Vollständigkeit, Wirtschaftlichkeit, rechtliche Zulässigkeit oder Eignung eines Ergebnisses für einen nicht ausdrücklich vereinbarten Zweck.
- 5.5 Die vereinbarte menschliche Prüfung beschränkt nicht die Verantwortung von Telenorma für eine vertragsgemäße Bereitstellung der Systemfunktion in der eigenen Einflussosphäre. Sie dient der sachgerechten Nutzung und der Beherrschung systemtypischer Ergebnisrisiken.

6. KI-Kompetenz, Information und Kennzeichnung

- 6.1 Jede Partei trifft angemessene Maßnahmen, um die Entwicklung der KI-Kompetenz ihrer Beschäftigten und sonstigen in ihrem Verantwortungsbereich handelnden Personen zu unterstützen. Maßgeblich sind insbesondere Rolle, Vorkenntnisse, Einsatzkontext und Risiko. Eine Garantie für ein bestimmtes individuelles Kompetenzniveau ist damit nicht verbunden.
- 6.2 Telenorma stellt die vereinbarten Produkt- und Sicherheitshinweise bereit. Der Kunde setzt diese in seinem Betrieb um, unterweist Nutzer über Zweck, Grenzen, zulässige Daten und menschliche Kontrollpflichten und berücksichtigt arbeits-, mitbestimmungs- und branchenrechtliche Anforderungen.

- 6.3** Bei einer unmittelbaren Interaktion mit natürlichen Personen ermöglicht TENORMA in der von ihr bereitgestellten Nutzeroberfläche den gesetzlich erforderlichen klaren, unterscheidbaren und zugänglichen Hinweis, soweit die Pflicht in ihrer Sphäre liegt und die KI-Interaktion nicht offensichtlich ist. Der Kunde erhält den Hinweis und ergänzt ihn, soweit dies aufgrund seiner Konfiguration oder seines Einsatzkontexts erforderlich ist.
- 6.4** Soweit TENORMA Anbieter eines Inhalte erzeugenden KI-Systems ist, stellt sie die gesetzlich erforderliche technische Erkennbarkeit und maschinenlesbare Markierung im geschuldeten Systemumfang bereit. Der Kunde erhält vorhandene Markierungen und erfüllt die für seine Veröffentlichung oder Verwendung geltenden Offenlegungspflichten, insbesondere für Deepfakes und Texte zur Information der Öffentlichkeit.

7. Sicherheit, Agentenaktionen und Drittleistungen

- 7.1** TENORMA trifft im vereinbarten Umfang angemessene technische und organisatorische Maßnahmen für Zugriffsschutz, Integrität, Protokollierung und sicheren Betrieb. Der Kunde schützt seine Infrastruktur, Benutzerkonten, Endgeräte, Datenquellen und angebundenen Drittsysteme.
- 7.2** Aktionen eines KI-Agenten werden dem Kunden zugerechnet, soweit sie innerhalb der von ihm erteilten Berechtigungen und Freigaben ausgelöst werden. Dies gilt nicht, soweit eine Fehlfunktion aus der von TENORMA zu verantwortenden Sphäre ursächlich ist.
- 7.3** Drittmodelle, Suchdienste, APIs und Werkzeuge können Ausgaben verändern, verzögern, begrenzen oder vorübergehend ausfallen. TENORMA haftet für Drittleistungen nur nach der vereinbarten Risikozuordnung und soweit TENORMA Auswahl, Integration oder Störung zu vertreten hat.
- 7.4** Anomalien, unzulässige Ausgaben, unerwartete Aktionen, Datenabflüsse, Manipulationsversuche und sonstige Sicherheits- oder Rechtsvorfälle sind unverzüglich über den vereinbarten Meldeweg anzuzeigen. Relevante Protokolle und Beweisdaten sind zu sichern; eigenmächtige Veränderungen sind zu vermeiden.

8. Änderungen, Überwachung und Schutzmaßnahmen

- 8.1** KI-Modelle und Drittleistungen können technisch fortentwickelt oder ersetzt werden. TENORMA darf Modelle, Systemprompts, Filter, Sicherheitsmechanismen und technische Abläufe ändern, soweit dies für Sicherheit, Rechtskonformität, Leistungsfähigkeit oder Verfügbarkeit erforderlich ist und der wesentliche vereinbarte Leistungsumfang erhalten bleibt.
- 8.2** Über wesentliche vorhersehbare Änderungen mit nachteiligen Auswirkungen informiert TENORMA den Kunden angemessen im Voraus. Dringende Sicherheits-, Missbrauchs- oder Compliance-Maßnahmen dürfen ohne vorherige Ankündigung umgesetzt werden.
- 8.3** Der Kunde überwacht die KI-Funktion im Rahmen seines Einsatzkontexts, prüft Konfigurationen, Berechtigungen und Stichproben in angemessenen Abständen und informiert TENORMA über erhebliche Veränderungen von Nutzung, Daten, Risiken oder betroffenen Personengruppen.
- 8.4** TENORMA darf eine KI-Funktion ganz oder teilweise einschränken oder aussetzen, wenn konkrete Anhaltspunkte für verbotene Nutzung, erhebliche Sicherheits-, Datenschutz-, Grundrechts- oder Systemrisiken, fehlende Mitwirkung oder einen Gesetzesverstoß bestehen. Die Maßnahme wird auf den erforderlichen Umfang und Zeitraum beschränkt.
- 8.5** Die Parteien unterstützen sich angemessen bei gesetzlich erforderlichen Auskünften, Korrekturmaßnahmen, Meldungen und Behördenanfragen. Weitergehende Mitwirkungen, die nicht durch eine Pflichtverletzung der leistenden Partei verursacht sind, können nach gesonderter Beauftragung vergütet werden.

9. Leistungsstörung, Gewährleistung und Haftung

- 9.1** TENORMA gewährleistet die vertragsgemäße technische Bereitstellung der vereinbarten KI-Funktion im beschriebenen Funktionsumfang. Ein Mangel liegt nicht allein deshalb vor, weil ein einzelnes Ergebnis bei ordnungsgemäßer Systemfunktion sachlich unzutreffend oder für den konkreten Einzelfall ungeeignet ist.
- 9.2** Reproduzierbare Funktionsfehler werden nach den anwendbaren Service- und Gewährleistungsregelungen bearbeitet. TENORMA darf nachbessern, eine neue Version oder ein anderes geeignetes Modell einsetzen, eine Umgehungslösung bereitstellen oder eine betroffene Funktion vorübergehend deaktivieren.
- 9.3** Kein Mangel liegt vor, soweit eine Abweichung auf ungeeigneten oder fehlerhaften Eingaben, nicht freigegebenen Änderungen, abweichender Nutzung, unzureichender menschlicher Prüfung, Fremdsystemen oder fehlender Mitwirkung beruht. Dies gilt nicht, wenn der Kunde nachweist, dass die Abweichung hierdurch nicht verursacht wurde.
- 9.4** Die Haftung richtet sich nach den wirksam einbezogenen AGB und individuellen Vereinbarungen. Zwingende Haftung, insbesondere für Vorsatz, grobe Fahrlässigkeit, Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit, arglistiges Verschweigen, übernommene Garantien und nach dem Produkthaftungsgesetz, bleibt unberührt.

10. Laufzeit, Beendigung und Datenübergang

- 10.1** Laufzeit, Vergütung und Kündigung richten sich nach der jeweiligen Beauftragung und dem zugrunde liegenden Vertrag. Diese Bedingungen begründen für sich genommen weder eine Mindestabnahme noch ein zusätzliches Entgelt.
- 10.2** Bei Vertragsende wird der Zugriff auf die KI-Funktion zum vereinbarten Zeitpunkt beendet. Der Kunde exportiert zuvor benötigte Ausgaben, Protokolle und Nachweise, soweit ein Export geschuldet und technisch vorgesehen ist. Ein Anspruch auf Herausgabe von Modellen, Modellgewichten, Systemprompts, Quellcode oder Geschäftsgeheimnissen besteht nicht.
- 10.3** Gesetzliche Aufbewahrungs-, Lösch-, Auskunfts- und Nachweispflichten sowie Regelungen zu Vertraulichkeit, Datenschutz, Nutzungsrechten und Haftung gelten über das Vertragsende hinaus, soweit ihr Zweck dies erfordert.

11. Rechtliche Einordnung und Schlussbestimmungen

- 11.1** Maßgeblich sind insbesondere die Verordnung (EU) 2024/1689, die Datenschutz-Grundverordnung, das Bundesdatenschutzgesetz sowie sonstige anwendbare Sicherheits-, Verbraucher-, Arbeits-, Urheber- und Branchenvorschriften in ihrer jeweils geltenden Fassung.
- 11.2** Ändern sich Rechtslage, Behördenpraxis, technische Standards oder Drittleistungen, wirken die Parteien an einer erforderlichen Anpassung von Funktion, Dokumentation oder Einsatzweise mit. Bis zur Klärung darf die betroffene Funktion angemessen beschränkt werden.
- 11.3** Telenorma erbringt keine Rechts- oder Compliance-Beratung. Hinweise zur technischen und organisatorischen Umsetzung ersetzen nicht die eigenständige Prüfung des konkreten Einsatzes durch den Kunden. Zwingende gesetzliche Pflichten der Parteien bleiben unberührt.