

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

- 1.1 Alago Technologies UG (haftungsbeschränkt), Agnesstraße 41, 80798 München, info@alago.ai (der "Anbieter" oder "alago") stellt auf <http://app.alago.ai/> die Software 'Alago' als Software-as-a-Service (SaaS) gemäß der im individuellen Nutzungsvertrag vereinbarten Nutzungsmöglichkeiten zur Verfügung.
- 1.2 Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (die "AGB") gelten für die Bereitstellung und Nutzung der Software sowie sämtliche Nutzungsverträge (jeweils ein "Vertrag" und, gemeinsam, die "Verträge"), die zwischen dem Provider und Kunden geschlossen werden.
- 1.3 Mit "Kunde" ist die juristische oder natürliche Person gemeint, die die Software gemäß diesen AGB nutzt, einschließlich ihrer verbundenen Unternehmen, Geschäftsführer, Mitarbeiter und Bevollmächtigten. Der Kunde und der Provider werden jeweils als "Partei" und gemeinsam als die "Parteien" bezeichnet.
- 1.4 Das Angebot von alago richtet sich ausschließlich an geschäftlich handelnde Kunden und nicht an Verbraucher. Verbraucher im Sinne dieser Nutzungsbedingungen ist jede natürliche Person, die ein Rechtsgeschäft zu einem Zwecke abschließt, der überwiegend weder ihrer gewerblichen noch ihrer selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Mit der Inanspruchnahme der Leistungen erklärt der Kunde, dass er Unternehmer und kein Verbraucher ist. Die Nutzung der Plattform durch Verbraucher ist nicht gestattet.
- 1.5 Vereinbarungen über spezielle Leistungen oder Leistungsbereiche werden Teil des Vertrages mit dem Kunden und gelten im Fall eines Widerspruchs zu diesen Nutzungsbedingungen vorrangig.
- 1.6 Die Anwendung von Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden ist ausgeschlossen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nur dann und insoweit Vertragsbestandteil, als Alago ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zugestimmt hat. Dieses Zustimmungserfordernis gilt in jedem Fall, beispielsweise auch dann, wenn Alago in Kenntnis der Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Kunden dessen Zahlungen vorbehaltlos annimmt oder die Leistung vorbehaltlos erbringt.
- 1.7 Aus wichtigem Anlass, insbesondere bei Veränderungen der Rechtslage, der höchstrichterlichen Rechtsprechung, der Software oder der Marktgegebenheiten, kann der Provider dem Kunden eine Änderung dieser AGB unter Kenntlichmachung der wesentlichen Änderungen mitteilen. Die geänderten AGB gelten als vereinbart, wenn der Kunde der Änderung nicht innerhalb von einem Monat nach Erhalt der Mitteilung widersprochen hat und der Provider den Kunden bei Mitteilung der Änderungen auf diese Folge besonders hingewiesen hat. Änderungen der mit dem Kunden vereinbarten Leistungsinhalte bedürfen unabhängig von den vorstehenden Regelungen der ausdrücklichen Zustimmung des Kunden.

2. Vertragsschluss

- 2.1 Ein Vertrag zwischen den Parteien kommt durch beiderseitige Unterzeichnung (digital oder analog) eines separaten Vertrags zur Nutzung der Software durch den Kunden zustande.
- 2.2 Ergänzende oder zusätzliche Leistungen, die über das in diesem Angebot enthaltene Leistungsspektrum hinausgehen (z.B. zusätzliche Features, Add-ons oder APIs), können durch eine separate Vereinbarung zwischen den Parteien vereinbart werden. Preise und Bedingungen für diese zusätzlichen Leistungen werden dem Kunden vorab mitgeteilt.

3. Leistungsumfang

- 3.1 Die Plattform ist eine webbasierte Anwendung zur Erstellung von Protokollen und ermöglicht die Nachverfolgbarkeit von Information in Bauprojekten. Über die Plattform kann der Kunde Suchanfragen stellen. Mithilfe von mehreren Large Language Models ("LLMs") erhält der Kunde gefilterte Daten und generierte Antworten, die auf den Inhalten seiner Protokolle basieren. Zusätzlich werden LLMs genutzt, um die Protokolleinträge bei der Erstellung mit zusätzlichen Daten anzureichern oder bestehende Einträge zu verändern.

Zur Verarbeitung und Auswertung der Kundendaten nutzt die Plattform sogenannte Chains, also fest definierte Prozessketten, in denen verschiedene Large Language Models („LLMs“) zum Einsatz kommen. Je nach Anwendungsfall werden die Daten des Kunden innerhalb dieser Chains von einem oder mehreren LLMs verarbeitet und angereichert. Die Auswahl und Kombination der LLMs innerhalb der Chains ist von Alago vorgegeben und auf die jeweilige Funktionalität der Plattform abgestimmt. Die Software wird auf Servern des Anbieters oder seiner Auftragsverarbeiter betrieben und gewartet.

- 3.2 Alago stellt dem Kunden die Plattform als technische Infrastruktur zur Verfügung. Die Daten des Kunden werden auf Servern im europäischen Wirtschaftsraum (EWR) gespeichert, soweit nichts anderes vereinbart ist. Alago stellt die Plattform auf Servern zur Nutzung am Zugangspunkt des Rechenzentrums von alago zur Verfügung („Übergabepunkt der Leistung“). Zur Nutzung der Plattform ist es erforderlich, dass der Kunde über einen eigenen Zugang zum Internet verfügt und über diesen Zugang auf die Plattform am Übergabepunkt der Leistung zugreift.
- 3.3 Die Software wird in deutscher Sprache zur Verfügung gestellt
- 3.4 Der Leistungsumfang der Dienste des Anbieters, einschließlich des Funktionsumfangs der Software und der verfügbaren Module, wird durch die im Nutzungsvertrag individuell vereinbarte Leistungsbeschreibung festgelegt. Diese Leistungsbeschreibung ist Bestandteil des Vertrags und gilt als verbindlich vereinbart. In diesem Umfang gewährleistet der Anbieter die Funktionsfähigkeit und Verfügbarkeit der Software während der Dauer eines Vertrages und wird diese in einem zum vertragsgemäßen Gebrauch geeigneten Zustand erhalten.

- 3.5 Der Anbieter schuldet nur die Bereitstellung der Funktionen und Eigenschaften der Software, die in der individuell vereinbarten Leistungsbeschreibung festgelegt sind. Darüber hinaus schuldet der Anbieter die Anpassung der Software an den jeweiligen Stand der Technik. Der Anbieter schuldet keine weiteren Leistungen, soweit nicht ausdrücklich schriftlich etwas anderes vereinbart wurde. Insbesondere ist der Anbieter nicht verpflichtet, Installations-, Einrichtungs-, Beratungs-, Anpassungs- oder Schulungsleistungen zu erbringen, sowie individuelle Programmierungen oder Zusatzprogramme zu erstellen oder zur Verfügung zu stellen. Es können dem Kunden nach gesonderter Vereinbarung, und ggf. gegen gesonderte Vergütung, jedoch weitere Leistungsangebote des Anbieters (z.B. zusätzliche Features) zur Verfügung gestellt werden.
- 3.6 Der Anbieter ist nicht verpflichtet, die Software an die individuellen Bedürfnisse oder die IT-Umgebung des Kunden anzupassen, sofern die Parteien nichts anderes vereinbart haben.
- 3.7 Der Anbieter wird die Software und den Service in Form von Patches, Updates und Upgrades laufend erweitern und Verbesserungen vornehmen, wenn diese (i) dem technischen Fortschritt dienen oder (ii) notwendig erscheinen, um Missbrauch zu verhindern. Darüber hinaus ist der Anbieter berechtigt, die Software und den Service zu ändern, wenn (i) geltendes Recht solche Änderungen erfordert, (ii) die Änderungen für den Kunden vorteilhaft sind und (iii) die Änderungen rein technischer oder verfahrenstechnischer Natur sind und keine wesentlichen Auswirkungen auf den Kunden haben. Alle anderen Änderungen unterliegen Ziffer 12 dieser Vertragsbedingungen.
- 3.8 Die Large Language Models ("LLMs") werden von Drittanbietern ("LLM-Anbieter") in deren alleiniger Verantwortung betrieben. Über die Plattform können die LLMs in dem Umfang genutzt werden, in dem der jeweilige LLM-Anbieter die Dienste jeweils bereitstellt. Alago hat keinerlei Einfluss auf die technische Gestaltung sowie den Umfang der von den LLM-Anbietern bereitgestellten Dienste und übernimmt keine Gewährleistung für einen bestimmten Funktionsumfang. Die LLM-Anbieter können den Leistungsumfang ihrer Dienste jederzeit ändern oder einstellen und damit auch die Leistungen von Alago verhindern. Für Leistungseinschränkungen, die durch Änderungen bei den LLM-Anbietern verursacht werden, haftet Alago gegenüber dem Kunden nicht.
- 3.9 Der Anbieter trifft die dem Stand der Technik entsprechenden Maßnahmen zum Schutz der Daten des Kunden. Den Anbieter treffen jedoch keine Verwahrungs- oder Aufbewahrungspflichten hinsichtlich der Daten des Kunden. Der Kunde ist für eine ausreichende Sicherung seiner Daten verantwortlich.
- 3.10 Der Kunde bleibt Eigentümer der auf den Servern des Providers gespeicherten Daten und kann diese jederzeit zurückfordern.

4. Zugangsdaten

- 4.1 Der Anbieter übersendet dem Kunden Zugangsdaten und Anweisungen, die der Kunde für die Nutzung der Software und des Services benötigt.

4.2 Der Kunde hat die ihm übermittelten Zugangsdaten dem Stand der Technik entsprechend vor Zugriffen Dritter zu schützen und zu verwahren.

4.3 Der Kunde ist verpflichtet, seine Zugangsdaten geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben. Keine Dritten sind Mitarbeiter des Kunden und andere von dem Kunden autorisierte Nutzer, die für die Nutzung der Plattform zugelassen sind und für die der Kunde über eine Lizenz verfügt (der "Autorisierten Nutzerkreis").

5. Nutzungsrechte

5.1 Der Kunde erhält ein einfaches, d.h. nicht unterlizenzierbares, nicht übertragbares, nicht ausschließliches und auf die Laufzeit des Vertrags begrenztes Nutzungsrecht an der jeweils aktuellen Version der Software durch Zugriff über eine Internetverbindung nach Maßgabe der im Leistungsumfang und diesen AGB festgelegten Bestimmungen und für die festgelegte Anzahl von Projekten sowie berechtigten Nutzern.

5.2 Die Software darf durch den Kunden nur für eigene Belange verwendet werden. Insbesondere darf der Kunde die Software nicht

- Dritten außerhalb des vereinbarten Autorisierten Nutzerkreises zur Verfügung stellen;
- ändern, dekompileieren, disassemblieren, rekonstruieren oder in sonstiger Art und Weise bearbeiten;
- nutzen, um eine konkurrierende Softwarelösung zu entwickeln oder einem Dritten dabei zu helfen;
zur Verbreitung von illegalen und/oder rechtsverletzenden Inhalten verwenden; und/oder
- verkaufen, verlizenzieren, vermieten, übertragen oder in einer anderen Art und Weise kommerziell verwerten.

5.3 Möchte der Kunde den bei Vertragsschluss vereinbarten Nutzungsumfang des Services (z.B. Hinzufügen weiterer Module oder Features) erhöhen, so kann er dies mit einer Vorlaufzeit von einer (1) Woche zum 1. des nächsten Kalendermonats per E-Mail an sales@alago.ai tun, ohne dass dies zu einer Verlängerung des Nutzervertrags führt. Für die jeweilige restliche Laufzeit der aktuellen Vertragsperiode wird die Differenz des ggf. erhöhten Entgelts zum bereits gezahlten Entgelt abgerechnet. Für alle weiteren Vertragsperioden erfolgt die Abrechnung im Rahmen der vereinbarten Vorauszahlung.

5.4 Nach Ablauf der Vertragslaufzeit ist dem Kunden der Zugriff auf die Plattform und die Nutzerinhalte – vorbehaltlich einer Vertragsverlängerung oder des Abschlusses eines erneuten Nutzungsvertrages – nicht mehr möglich und die Inhalte werden von der Plattform gelöscht.

5.5 Jede Nutzung der Plattform nach dem Ende der Vertragslaufzeit ist unzulässig.

5.6 Stellt der Anbieter APIs oder Add-Ons für Drittsoftware zur Verfügung (siehe Ziff. 2.2) ist diese Drittsoftware von der Rechteeinräumung nach Ziff. 5 nicht erfasst. Der Kunde ist für die Einholung entsprechender Nutzungsrechte selbst verantwortlich.

6. Verfügbarkeit; Störungen

- 6.1 Der Anbieter stellt die Software am Routerausgang des Rechenzentrums, in dem der Server mit der Software steht, zur Nutzung bereit (der "Übergabepunkt"). Der Kunde ist für die Internetverbindung zwischen dem Kunden und dem Übergabepunkt und für die dazu erforderliche Hard- und Software (z.B. Computer, Netzwerkverbindung) verantwortlich.
- 6.2 Die Software wird vorbehaltlich der Verfügbarkeit angeboten. Als "Verfügbarkeit" gilt die Möglichkeit des Kunden, sämtliche Hauptfunktionen der Software zu nutzen.
- 6.3 Die durchschnittliche Verfügbarkeit der Software beträgt 99 % im Jahresmittel. Entscheidend ist die Verfügbarkeit der Software am Übergabepunkt. Die Ausfallzeit wird in vollen Minuten ermittelt und errechnet sich aus der Summe der Behebungszeiten (wie unten definiert) pro Jahr.
- 6.4 Folgende Zeiten bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeit außer Betracht:
- Zeiten, in denen die Nutzung der Software lediglich unerheblich gestört ist,
 - Zeiten einer erheblichen Störung unter Einhaltung der Behebungszeiten (wie unten definiert),
 - Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Wartungsarbeiten (i) in den regelmäßigen Wartungsfenstern, die bis zu 6 Stunden pro Woche betragen können und in der Regel zwischen 22:00 und 4:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit durchgeführt werden, oder (ii) wenn die Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 6.5 vorab angekündigt wurden,
 - Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund obligatorischer außerplanmäßiger Wartungsarbeiten, die zur Beseitigung von Störungen notwendig sind, und
 - Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Umständen, die außerhalb der Kontrolle des Anbieters liegen (z.B. höhere Gewalt, Verschulden Dritter) und die nicht durch den Anbieter zu vertreten sind.
 - Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Fehlbedienung durch den Kunden oder vertragswidrigen Gebrauchs des Kunden
- 6.5 Der Anbieter ist berechtigt, zu Wartungszwecken oder infolge anderer technischer Erfordernisse die Verfügbarkeit der Software zu unterbrechen. Die Wartungsarbeiten werden, soweit möglich, zwischen 22:00 und 4:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit getätigt. Falls eine Wartungsmaßnahme zu einer Unterbrechung der Nutzung der Software von mehr als 30 Minuten innerhalb der üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausgenommen sind bundesweite Feiertage) zwischen 9:00 und 18:00 Uhr führen wird, wird der Anbieter diese Wartungsarbeit per E-Mail ankündigen. Die Ankündigung erfolgt mindestens 24 Stunden vorab. Auf Kundenwunsch hin kann die angekündigte Wartungsarbeit verschoben werden, sofern dies dem Anbieter aus technischen und wirtschaftlichen Gründen zumutbar ist.

- 6.6 Sollte die Plattform einen Fehler oder eine Störung aufweisen, so hat der Kunde Alago hierüber unverzüglich per E-Mail an support@alago.ai oder über www.help.alago.ai unter genauer Beschreibung des Sachverhalts und Beifügung aller für eine Fehlerbehebung nützlichen Informationen zu unterrichten („Fehler- und Störungsmeldungen“). Alago wird innerhalb eines Werktags (die „Reaktionszeit“) auf ordnungsgemäße Fehler- und Störungsmeldungen des Kunden mit einer qualifizierten Rückmeldung zu den Fehlerursachen und dem Einleiten der für die Fehlerbeseitigung notwendigen Maßnahmen reagieren. Die Reaktionszeit gilt nicht für unerhebliche Fehler und Störungen.
- 6.7 Die Beseitigung von unerheblichen Störungen liegt im Ermessen des Providers.
- 6.8 Diese Ziffer 6 gilt nicht für die Verfügbarkeit der LLMs. Eine bestimmte Verfügbarkeit der LLMs sichert Alago nicht zu und übernimmt insoweit auch keine Haftung.

7. Pflichten des Kunden, Verbotene Nutzungen

- 7.1 Der Kunde räumt Alago das nicht ausschließliche Recht ein, die von dem Kunden zur Verfügung gestellten Inhalte (einschließlich der unter Nutzung der Plattform erstellten Inhalte), insbesondere Kommunikationsinhalte (einschließlich Prompts, Fotografien, Bilder, Grafiken, Videos, Dateien, Dokumente, Logos und Zeichen, Texte, zusammen „Kundeninhalte“) während der Vertragslaufzeit in dem für die Erfüllung des Vertrages erforderlichen Umfang zu nutzen, insbesondere zu vervielfältigen, zu bearbeiten und zu übermitteln, insbesondere an die von Alago ausgewählten LLM-Anbieter. Der Kunde sichert zu, über diese Rechte zugunsten von Alago zum Zwecke der Vertragserfüllung verfügen zu können. Weitere Rechte an den Kundeninhalten erwirbt Alago nicht. Der Kunde bleibt Inhaber sämtlicher Rechte an den von ihm zur Verfügung gestellten und/oder von ihm erstellten Kundeninhalten; für die Nutzung dieser Inhalte ist ausschließlich der Kunde verantwortlich.
- 7.2 Der Kunde wird dafür sorgen, dass eine Nutzung der Software und des Services nur im vertraglich vereinbarten Umfang geschieht. Ein unberechtigter Zugriff ist dem Anbieter unverzüglich mitzuteilen. Der Anbieter ist berechtigt, bei Missbrauch den Zugriff auf den Account, den Login-Bereich, die Software und/oder andere Leistungen zu sperren.
- 7.3 Der Kunde trifft geeignete Maßnahmen, um sicherzustellen, dass Dritte auf die dem Kunden zur Verfügung gestellte Plattform nicht unbefugt zugreifen können.
- 7.4 Der Kunde ist verpflichtet, die Kundendaten vor deren Speicherung oder Nutzung in der Software (z. B. beim Hochladen von PDF-Dateien) auf Viren und sonstige schädliche Komponenten zu überprüfen und hierfür dem Stand der Technik entsprechende Maßnahmen (wie etwa aktuelle Virenschutzprogramme) einzusetzen.
- 7.5 Für die Inhalte und mit der Software verarbeiteten Daten ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde darf nur solche Kundeninhalte auf der Plattform speichern

oder speichern lassen oder über die Plattform übermitteln, (i) zu deren Nutzung er in dem für die Vertragserfüllung erforderlichen Umfang berechtigt ist, (ii) die keine Rechte Dritter (insbesondere Markenrechte, Urheberrechte und andere gewerbliche Schutzrechte sowie Persönlichkeitsrechte) verletzen und (iii) die keinen rechtswidrigen, gewaltverherrlichenden, rassistischen, diskriminierenden oder pornografischen Inhalt haben. Das gilt auch für die Inhalte von Websites, die der Kunde im Rahmen der Website Integration nutzt.

- 7.6 Es ist dem Kunden nicht gestattet, (i) Scraping oder ähnliche Techniken anzuwenden, um Inhalte zu sammeln, für andere Zwecke zu nutzen, erneut zu veröffentlichen oder anderweitig zu verwenden (ii) Techniken oder automatisierte Dienste einzusetzen, die darauf abzielen, Nutzeraktivitäten zu verfälschen, wie etwa Bots, Botnetze, Scripte, Apps, Plugins, Erweiterungen oder andere automatisierte Mittel zur Kontoerstellung, zur Wiedergabe von Inhalten, zum Versenden von Nachrichten oder zum Ausführen ähnlicher Aktionen oder (iii) die Funktionen der Plattform für Systeme zu nutzen, die gemäß Art. 6 der KI-Verordnung, (EU) 2024/1689, als Hochrisiko-Systeme gelten.
- 7.7 Die Anzahl der Anfragen an den Alago LLM Agent (z. B. Prompts, Suchanfragen oder sonstige Eingaben) pro Nutzer innerhalb eines bestimmten Zeitraums ist begrenzt, um die Zuverlässigkeit und Verfügbarkeit der Plattform zu gewährleisten. Die jeweils geltenden Grenzwerte sind im individuellen Nutzungsvertrag geregelt.
- 7.8 Für die Nutzung einzelner LLMs können zusätzliche Anforderungen des jeweiligen LLM-Anbieters gelten:

Microsoft Azure

Code of Conduct: [Link](#)

Acceptable Use Policy: [Link](#)

Google Cloud Platform

Use Policy: [Link](#)

Für die Einhaltung dieser Bedingungen ist der Kunde verantwortlich. Alago weist darauf hin, dass Verstöße gegen diese Bedingungen zu einem Ausschluss von oder einer Beschränkung der Nutzung der LLMs führen können. Alago haftet nicht für Beschränkungen der Leistungen von Alago, die aus einem Verstoß des Kunden gegen die Bedingungen eines LLM-Anbieters resultieren.

- 7.9 Der Kunde stellt Alago auf erstes Anfordern von sämtlichen Ansprüchen frei, die Dritte (einschließlich LLM-Anbieter) wegen (i) der Nutzung der Kundeninhalte durch Alago oder den Kunden sowie (ii) wegen der Nutzung der Plattform durch den Kunden gegen Alago geltend machen, soweit diese Ansprüche nicht auf einem vorsätzlichen oder

grob fahrlässigen Verhalten von Alago beruhen. Davon umfasst sind auch die Kosten einer angemessenen Rechtsverteidigung nach dem RVG.

- 7.10 Der Kunde ist verpflichtet, die technischen Voraussetzungen für Zugriff auf die Software über eine Internetverbindung, insbesondere ausreichend Bandbreite und Latenz sowie Firewall-Einstellungen, selbst sicherzustellen. Für eine optimale Nutzung der Software wird der Kunde die Browsertypen Google Chrome in seiner jeweils aktuellen Version empfohlen. Zudem sollte in den Einstellungen im verwendeten Browser die Verwendung von Cookies erlaubt sein. Werden diese technischen Voraussetzungen vom Kunden nicht erfüllt, kann es unter Umständen zu Einschränkungen der Nutzbarkeit der Software kommen. Der Provider ist für diese Einschränkungen nicht verantwortlich.
- 7.11 Der Kunde hat in eigener Verantwortung regelmäßig angemessene Datensicherungen der Kundeninhalte vorzunehmen.
- 7.12 Der Kunde wird den Anbieter bei auftretenden Leistungsstörungen in angemessenem Umfang bei der Fehleridentifizierung und -behebung unterstützen. Der Anbieter ist berechtigt, dem Kunden vorübergehend Fehlerumgehungsmöglichkeiten aufzuzeigen und die eigentliche Ursache später durch Anpassungen an der Software zu beseitigen, sofern dies dem Kunden zumutbar ist.

8. Schutzrechte Dritter

- 8.1 Werden durch die vertragsgemäße Nutzung der Software Schutzrechte Dritter beeinträchtigt, so hat der Provider in einem für den Kunden zumutbaren Umfang das Recht, nach eigener Wahl entweder die Software so abzuändern, dass sie aus dem Schutzbereich der Schutzrechte herausfällt, gleichwohl aber den vertraglichen Bestimmungen entspricht, oder das Recht zu erwirken, dass die Software uneingeschränkt und ohne zusätzliche Kosten für den Kunden vertragsgemäß genutzt werden darf.
- 8.2 Die Parteien werden sich gegenseitig unverzüglich schriftlich benachrichtigen, falls Dritte ihnen gegenüber Ansprüche wegen Verletzung von Schutzrechten geltend machen.

9. Gewährleistung

- 9.1 Die vom Anbieter zur Verfügung gestellte Software entspricht im Wesentlichen der genannten Leistungsbeschreibung. Für Mängel der Plattform gelten die §§ 536 ff BGB. Die verschuldensunabhängige Haftung für anfängliche Mängel gemäß § 536a BGB ist ausgeschlossen. Mängel hat der Kunde Alago unverzüglich schriftlich anzuzeigen.
- 9.2 Die Behebung von Mängeln erfolgt nach Wahl von Alago entweder durch kostenfreie Nachbesserung oder Ersatzlieferung.
- 9.3 Alago übernimmt keine Gewährleistung für den Internetzugang des Kunden, insbesondere für die Verfügbarkeit und Dimensionierung des Internetzugangs. Alago übernimmt auch keine Gewährleistung für Systeme des Kunden, auf denen die Plattform ggf. ausgeführt wird.

- 9.4 Ebenfalls übernimmt Alago keine Gewähr dafür, dass sich die mit dem Einsatz des Services verbundenen geschäftlichen Erwartungen des Kunden realisieren.
- 9.5 Alago übernimmt keine Gewährleistung für die Vollständigkeit oder Richtigkeit der von den LLMs generierten Outputs wie Themen-Feeds, Protokolleinträgen oder automatischen Zuweisungen. Auch Auswertungen, die durch LLMs aus PDF- oder Excel-Dateien erstellt wurden und aufgrund ihrer Detailtiefe oder Spezifität korrekt erscheinen mögen, können in Einzelfällen unvollständig oder fehlerhaft sein.
- 9.6 Der Anbieter übernimmt ohne ausdrückliche Bestätigung keine zusätzliche Garantie für die Software.
- 9.7 Etwaige Schadensersatzansprüche unterliegen den in Ziff. 10 (Haftung) genannten Beschränkungen.

10. Haftung

- 10.1 Alago haftet in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen.
- 10.2 In sonstigen Fällen haftet Alago – soweit in Ziffer 10.3. nicht abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Kunde regelmäßig vertrauen darf (sogenannte Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens. In allen übrigen Fällen ist die Haftung vorbehaltlich der Regelung in Ziffer 10.3. ausgeschlossen.
- 10.3 Die Haftung von Alago für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüssen unberührt.
- 10.4 Soweit nach diesen Bestimmungen die Haftung ausgeschlossen ist, gilt dies auch für die Haftung der Organe und Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen, insbesondere von Mitarbeitern von Alago.
- 10.5 Die Verjährungsfrist für Schadensersatzansprüche des Kunden gegen Alago beträgt ein Jahr, außer in den Fällen der Ziffern 10.1 und 10.3.
- 10.6 Im Falle von Schäden, die dem Kunden durch ein Verhalten eines LLM-Anbieters entstehen, beschränkt sich die Haftung von Alago auf die Abtretung der Ansprüche von Alago gegen den jeweiligen LLM-Anbieter, soweit dessen Vertrags- und Nutzungsbedingungen die Abtretung zulassen.

11. Vergütung

- 11.1 Die Vergütung für die Nutzung der Software durch den Kunden sowie die entsprechenden Zahlungsbedingungen werden im individuell vereinbarten Nutzungsvertrag festgelegt.
- 11.2 Alle Gebühren und Entgelte werden in Euro angegeben und sind in Euro zuzüglich der geltenden Mehrwertsteuer zu zahlen.

- 11.3 Der Kunde kann während der Vertragslaufzeit jederzeit zusätzliche Funktionserweiterungen („Add-ons“) hinzufügen. Die Abrechnung zusätzlicher Add-ons erfolgt ab dem Folge-Abrechnungszeitraum der Hinzufügung. Etwaige Rabatte bei Abschluss eines Jahresvertrages gelten auch für später ausgewählte Add-ons, die nicht nutzungsbasiert vergütet werden.
- 11.4 Die Rechnungsstellung gegenüber dem Kunden erfolgt in elektronischer Form (z.B. per E-Mail), sofern nichts anderes vereinbart ist. Alle fälligen Zahlungen erfolgen elektronisch per Banküberweisung an die vom Anbieter mitgeteilte Kontoverbindung.
- 11.5 Auf Rechnungen, die nicht innerhalb der im Angebot genannten Frist beglichen werden, werden Zinsen in Höhe des geltenden gesetzlichen Zinssatzes erhoben. Außerdem können im Verzugsfalle Leistungen eingeschränkt werden. Bei einem Zahlungsverzug von mehr als 60 Tagen ist der Anbieter berechtigt, das gesamte Vertragsverhältnis außerordentlich zu kündigen.
- 11.6 Der Kunde ist nicht berechtigt, gegenüber dem Anbieter mit Forderungen aufzurechnen, es sei denn, dass es sich um rechtskräftig festgestellte Ansprüche oder vom Anbieter schriftlich anerkannte Ansprüche handelt.
- 11.7 Alago ist berechtigt, die nach diesem Nutzungsvertrag vom Kunden zu zahlende Vergütung nach billigem Ermessen der Entwicklung der Kosten bei Alago anzupassen, die für die Preisberechnung maßgeblich sind. Eine derartige Anpassung der Vergütung kann zu einer Preiserhöhung oder Preisermäßigung führen. Für die Berechnung der Gesamtkosten bei Alago maßgeblich sind insbesondere die von den LLM-Anbietern in Rechnung gestellten Kosten, Verwaltungskosten, Kosten der Pflege und des Betriebs der IT-Infrastruktur von Alago, allgemeine Kosten (Kosten des Vertriebs und des Marketings, Personalkosten, Miete, externe Dienstleister) sowie Finanzierungskosten, Steuern, Gebühren und sonstige Abgaben. Kostenerhöhungen und Kostensenkungen sind dabei gleichermaßen preiswirksam durch Alago zu berücksichtigen. Alle Preisänderungen werden dem Kunden per E-Mail mitgeteilt und treten frühestens 30 Tage nach einer derartigen Mitteilung durch Alago in Kraft. Erhöht Alago die Vergütung um mehr als 10%, ist der Kunde berechtigt, den Nutzungsvertrag außerordentlich mit einer Frist von vier Wochen ab Zugang des Erhöhungsverlangens zu kündigen.

12. Änderungen der Leistungen und Nutzungsbedingungen

- 12.1 Alago behält sich vor, notwendige technische Änderungen oder Anpassungen der Software vorzunehmen, soweit diese erforderlich sind, um nicht vorhersehbaren technischen oder rechtlichen Entwicklungen Rechnung zu tragen. Eine solche Änderung darf die vertraglich zugesicherten Hauptleistungen nicht beeinträchtigen. Alago wird hierbei auf die berechtigten Interessen des Kunden Rücksicht nehmen. Erweiterungen des Funktionsumfangs sind jederzeit möglich, sofern diese Änderungen keine zusätzlichen Kosten für den Kunden verursachen und die Nutzung der Software nicht beeinträchtigen.
- 12.2 Änderungen gemäß Ziffer 12 werden dem Kunden rechtzeitig per E-Mail mitgeteilt. Der Kunde hat das Recht, den Änderungen innerhalb von vier Wochen nach Zugang der

Mitteilung schriftlich zu widersprechen. Widerspricht der Kunde, wird die Software in der ursprünglich bereitgestellten Form weiterhin zur Verfügung gestellt, soweit dies technisch und rechtlich möglich ist.

- 12.3 Von der Änderungsbefugnis ausgenommen ist jede Änderung des Vertragsgegenstands und der Hauptleistungspflichten, die zu einer Änderung des Vertragsgefüges insgesamt führen würde. In diesen Fällen wird Alago dem Kunden die beabsichtigten Änderungen mitteilen und die Fortsetzung des Vertragsverhältnisses zu den dann geänderten Bedingungen anbieten.

13. Datenschutz

- 13.1 Die Parteien werden die für sie jeweils geltenden anwendbaren datenschutzrechtlichen Bestimmungen einhalten.
- 13.2 Soweit Alago zur Erbringung der vertraglichen Leistungen personenbezogene Daten für den Kunden verarbeitet, ist Alago Auftragsverarbeiter im Sinne des Art. 28 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) und schließen die Parteien mit Abschluss dieser Nutzungsvereinbarung die Zusatzvereinbarung zur Auftragsverarbeitung (AVV) ab. In diesem Fall wird der Provider die entsprechenden personenbezogenen Daten allein nach den dort festgehaltenen Bestimmungen und nach den Weisungen des Kunden verarbeiten.

14. Sperrung des Zugangs zur Plattform, Löschung von Inhalten

- 14.1 Alago kann den Zugang des Kunden zur Plattform insgesamt oder zu einzelnen Teilbereichen nach eigenem Ermessen vorübergehend oder dauerhaft sperren, wenn konkrete Anhaltspunkte vorliegen, dass der Kunde gegen diese Nutzungsbedingungen und/oder geltendes Recht verstößt bzw. verstoßen hat, oder wenn Alago ein sonstiges berechtigtes Interesse an der Sperrung hat. Bei der Entscheidung über eine Sperrung werden die berechtigten Interessen des Kunden angemessen berücksichtigt. Sofern der Kunde trotz Hinweis wiederholt gegen diese Nutzungsbedingungen verstößt, behält sich Alago das Recht vor, den Zugang dauerhaft zu sperren.
- 14.2 Im Falle der vorübergehenden bzw. dauerhaften Sperrung wird die Zugangsberechtigung gesperrt und der Kunde wird hierüber per E-Mail benachrichtigt.
- 14.3 Im Falle einer vorübergehenden Sperrung wird nach Ablauf der Sperrzeit oder dem endgültigen Wegfall des Sperrgrundes die Zugangsberechtigung reaktiviert und der Kunde wird hierüber per E-Mail benachrichtigt. Eine dauerhaft gesperrte Zugangsberechtigung kann nicht wiederhergestellt werden. Dauerhaft gesperrte Personen sind von der Nutzung der Plattform dauerhaft ausgeschlossen und dürfen sich nicht erneut anmelden. Mit der dauerhaften Sperrung des Kunden ist Alago berechtigt, das Nutzungsverhältnis außerordentlich zu kündigen.
- 14.4 Alago ist berechtigt, Inhalte, die nicht den Bedingungen der Ziffer 7 entsprechen, zu löschen, wenn der Kunde diese trotz Aufforderung nicht selbst innerhalb einer angemessenen Frist löscht.

15. Mitteilungen

Mitteilungen des Kunden erfolgen per E-Mail an support@alago.ai. Wichtige Änderungen der Kundendaten, oder sonstige Umstände, die das Vertragsverhältnis betreffen, hat der Kunde dem Anbieter umgehend an die vorstehende E-Mailadresse zu kommunizieren.

16. Vertraulichkeit

16.1 "Vertrauliche Informationen" im Sinne dieser Vereinbarung sind sämtliche Informationen (ob schriftlich, elektronisch, mündlich, digital verkörpert oder in anderer Form), die einer Partei von der anderen Partei (oder einem im Sinne von § 15 AktG verbundene Unternehmen) offenbart werden. Dazu gehören insbesondere:

- Geschäftsgeheimnisse, Produkte, Software, einschließlich einzelner Bestandteile, Quellcode, Herstellungsprozesse, Algorithmen, Know-how, Erfindungen, geschäftliche Beziehungen, Geschäftsstrategien, Businesspläne, Preislisten und Konditionen;
- Unterlagen und Informationen, die durch technische und/oder organisatorische Maßnahmen geschützt sind und als vertraulich gekennzeichnet oder nach der Art der Information oder den Umständen der Übermittlung als vertraulich anzusehen sind.

16.2 Keine Vertrauliche Informationen sind Informationen,

- die der Öffentlichkeit oder der anderen Partei vor der Übermittlung bekannt oder allgemein zugänglich waren oder zu einem späteren Zeitpunkt ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht allgemein zugänglich werden;
- die einer Partei von einem berechtigten Dritten ohne Verstoß gegen eine Geheimhaltungspflicht übermittelt werden.

16.3 Die Parteien verpflichten sich,

- Vertrauliche Informationen streng vertraulich zu behandeln und nur für den Zweck dieser Nutzungsvereinbarung zu verwenden;
- Vertrauliche Informationen nur gegenüber solchen Vertretern offen zu legen, deren Kenntnis unbedingt erforderlich ist und die an den Inhalt dieser Vertraulichkeitsvereinbarung gebunden werden;
- Vertrauliche Informationen ebenfalls durch angemessene Geheimhaltungsmaßnahmen gegen den unbefugten Zugriff durch Dritte zu sichern;
- Auf Aufforderung einer Partei oder ohne Aufforderung spätestens bei Beendigung der Nutzungsvereinbarung sämtliche Vertrauliche

Informationen (einschließlich etwaiger Kopien) innerhalb von zehn Tagen nach Zugang der Aufforderung bzw. Beendigung der Kooperationsvereinbarung auf eigene Kosten an die andere Partei zurückzugeben oder zu vernichten, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.

- 16.4 Sofern eine Vertrauliche Information nicht den Anforderungen eines Geschäftsgeheimnisses im Sinne des Geschäftsgeheimnisgesetzes genügt, unterliegt diese Information dennoch den Vertraulichkeitsverpflichtungen nach diesem Abschnitt.
- 16.5 Die Vertraulichkeitspflichten gemäß dieses Abschnitts bestehen auch nach Beendigung der Nutzungsvereinbarung fort.

17. Schlussbestimmungen

- 17.1 Es gilt deutsches Recht unter Ausschluss der kollisionsrechtlichen Bestimmungen und des Übereinkommens der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenverkauf vom 11.4.1980 (UN-Kaufrecht).
- 17.2 Sollten einzelne Regelungen dieser AGB oder des Vertrags unwirksam oder nicht durchführbar sein, bleibt die Wirksamkeit der übrigen Regelungen hiervon unberührt. Die Parteien werden solche Regelungen durch wirksame und durchführbare Regelungen ersetzen, die dem Sinn und wirtschaftlichen Zweck sowie dem Willen der Parteien bei Vertragsschluss möglichst gleichkommen. Entsprechendes gilt im Falle einer Vertragslücke. Es ist der ausdrückliche Wille der Parteien, damit die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen unter allen Umständen aufrechtzuerhalten und § 139 des Bürgerlichen Gesetzbuchs insgesamt auszuschließen.
- 17.3 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist München, Deutschland, sofern zwingende gesetzliche Regelungen nicht etwas anderes vorsehen.

Stand: 21.05.2025

LLM	Anbieter	Nutzungsbedingungen
OpenAI Models Mistral Models	Microsoft Azure	<p>Alago hat mit Microsoft einen Kundenvertrag über die Nutzung der Azure Services geschlossen. Die Azure Services nutzt Alago auf Basis dieses Kundenvertrages sowie der Produktbestimmungen für Azure, die grundlegende Datenschutz- und Informationssicherheitspflichten von Microsoft enthalten. Alago hat außerdem einen Auftragsverarbeitungsvertrag mit Microsoft abgeschlossen, der die Datenverarbeitung durch Microsoft regelt. Microsoft hat sich darin unter anderem verpflichtet, die Daten nicht offenzulegen oder zugänglich zu machen. Das bedeutet konkret, dass sämtliche Prompts, Outputs, Embeddings und eigene Trainingsdaten nicht (i) anderen Nutzern zur Verfügung gestellt, (ii) an OpenAI oder andere Modell-Entwickler weitergegeben, (iii) zum Training der Modelle genutzt oder (iv) zur Verbesserung von anderen Microsoft-Services genutzt werden. Microsoft sichert in den Datenschutz- und Sicherheitsbestimmungen für die Azure Core Services folgendes zu: <i>"Wenn der Kunde einen bestimmten Dienst derart konfiguriert, dass er in einem Rechenzentrum innerhalb einer Großregion (jeweils als „Geo“ bezeichnet) bereitgestellt wird, speichert Microsoft die Kundendaten-at-rest innerhalb dieses bestimmten Geo."</i> In unserem Fall ist das Frankfurt.</p>
Anthropic Models Google Models	Google Cloud Platform	<p>Alago hat mit Google einen Kundenvertrag geschlossen. Google Cloud Platform-Services nutzt Alago auf Basis der Service Specific Terms. Google hat sich in diesen Terms dazu verpflichtet, Kundendaten ohne vorherige Genehmigung des Kunden nicht zum Trainieren oder zur Verbesserung der KI/ML-Modelle zu nutzen. Dementsprechend erklärt Google auch in einem Leitfaden zu generativen AI-Produkten von Google Cloud sowie in einer Erklärung zu Datenschutzverpflichtungen für Cloud-basierte AI Produkte, dass Google Cloud standardmäßig keine Kundendaten zum Trainieren seiner Foundation Modelle nutzt: <i>„Kunden können die Foundation Models von Google Cloud verwenden, da sie sicher sein können, dass ihre Prompts, Antworten und alle Trainingsdaten für Adaptermodelle nicht zum Trainieren von Foundation Models verwendet werden.“</i> Außerdem hat Alago mit Google Cloud einen Auftragsverarbeitungsvertrag mit Google Cloud abgeschlossen, der die Datenverarbeitung durch Google Cloud regelt. In den Service Terms sichert Google Cloud außerdem zu, dass, wenn der Kunde eine bestimmte Region oder Multi-Region als Datenstandort wählt, Google die Kundendaten nur in dieser ausgewählten Region oder Multi-Region speichert.</p>