

AI Bedingungen der Matrix42 Helvetia AG**12/2024**

Matrix42 Intelligence AI bietet KI-gestützte Funktionen, mit denen Benutzer und Agenten intelligenter arbeiten können.

Matrix42 Intelligence AI bietet verschiedene Funktionen. Die erworbenen Funktionen sind in der Spezifikation aufgeführt.

Matrix42 entwickelt sein Serviceangebot ständig weiter und behält sich das Recht vor, jederzeit Änderungen an den Funktionen von M42 Intelligence AI vorzunehmen.

Für die Nutzung der Matrix42 Intelligence-Funktionen ist der Erwerb eines "Action Credit Pack-Abonnements" erforderlich, das als eine in der Spezifikation festgelegte Anzahl monatlicher Aktionsguthaben definiert ist, die durch die Nutzung dieser Funktionen gleichermaßen verbraucht wird. Eine Aktion, die ein Aktionsguthaben verbraucht, ist definiert als ein Klick eines Agenten oder Benutzers auf die Schaltflächen "Klassifizierung", "Zusammenfassung generieren", "Lösung generieren" oder eine gleichwertige manuelle oder automatisierte Aktion innerhalb der bereitgestellten Funktionen, wie von Matrix42 nach eigenem Ermessen berechnet. Die vereinbarte Menge an monatlichen Aktionsgutschriften kann von jedem lizenzierten Matrix42-Nutzer des Kunden während eines Zeitraums von maximal zwölf (12) Monaten ab dem ersten Tag eines jeden (1) Monatszeitraums, gerechnet ab dem ersten Tag der Gültigkeit der Spezifikation, verbraucht werden, vorausgesetzt, der Kunde hat zu jedem Zeitpunkt die genannte Menge an Aktionsgutschriften für ein Matrix42 Intelligence AI-Feature und M42 Enterprise Cloud Services, ITSM Advanced oder ITSM Enterprise abonniert. Alle Aktionsgutschriften, die in möglichen Pilotprojekten oder Try & Buy-Kits enthalten sind, verfallen automatisch am Ende der vereinbarten Pilotphase.

Übersteigt die Gesamtzahl der verbrauchten Aktionsgutschriften die vereinbarte Quote für einen bestimmten Kalendermonat, informiert Matrix42 den Kunden. Die überzähligen Aktionsgutschriften werden von der Gesamtzahl der verfügbaren Aktionsgutschriften für den folgenden Kalendermonat abgezogen. Führt diese Reduzierung jedoch dazu, dass keine Aktionsgutschriften mehr zur Verfügung stehen, hat Matrix42 das Recht, den M42 Intelligence AI-Dienst auszusetzen.

Bleibt die Gesamtzahl der verbrauchten Aktionsgutschriften unter der vereinbarten Quote für einen bestimmten Kalendermonat, werden die nicht verbrauchten Aktionsgutschriften der Gesamtzahl der verfügbaren Aktionsgutschriften für den folgenden Kalendermonat hinzugefügt.

Am Ende des 12-monatigen Abonnementzeitraums verfallen alle verbleibenden Aktionsgutschriften automatisch, wodurch der Saldo der Aktionsgutschriften auf "0" gesetzt wird. Sollte der Saldo der verbrauchten Aktionsgutschriften am Ende des 12-monatigen Zeitraums negativ sein, stellt Matrix42 dem Kunden die überschüssigen Aktionsgutschriften unter Anrechnung auf die Gebühr für die darüber hinausgehenden Nachrichten in Rechnung, wie in der Spezifikation angegeben oder, falls dort nicht vereinbart, gemäß den jeweils geltenden Listenpreisen von Matrix42 festgelegt.

Der Kunde ist sich bewusst, dass die von einer Funktion der Matrix42 Intelligence AI erzeugten Ergebnisse automatisch durch ein generatives großes Sprachmodell erzeugt werden und dass Matrix42 keine Gewähr für den Wahrheitsgehalt oder die Genauigkeit der erzeugten Inhalte übernimmt und dafür nicht haftbar gemacht werden kann. Der Kunde ist ausschließlich dafür verantwortlich, die Genauigkeit, Angemessenheit, Wahrhaftigkeit oder Zweckmäßigkeit der Ergebnisse zu überprüfen. Der Kunde nimmt zur Kenntnis und versteht, dass Matrix42 die Eingabeaufforderungen/Antworten protokollieren und zum

Zwecke der Fehlersuche, Verbesserung und Entwicklung der eigenen Produkte und Dienstleistungen überprüfen kann und verpflichtet sich, die betroffenen Personen über die Verarbeitung zu diesen Zwecken zu informieren, falls die vom Kunden übermittelten Eingabeaufforderungen personenbezogene Daten enthalten. Der Zugang zu den Kundenanfragen und -antworten wird streng nach Bedarf kontrolliert, und alle Personen, die Zugang zu solchen Daten haben, unterliegen der Geheimhaltungspflicht.

Matrix42 oder ein von Matrix42 benannter unabhängiger Dritter ist berechtigt, die Nutzung der in dieser Lizenzbeschreibung oder der Spezifikation, der diese beigefügt ist, genannten Produkte und Funktionen durch den Kunden mindestens einmal pro Kalenderjahr, in jedem Fall aber immer dann, wenn Matrix42 einen begründeten Verdacht auf Missbrauch hat, mit einer Frist von 14 Tagen schriftlich zu prüfen und zu auditieren, um die Einhaltung der Bestimmungen der Matrix42-Bedingungen durch den Kunden sicherzustellen. Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Matrix42 oder einem vorgenannten Drittprüfer zu diesem Zweck Zugang zu den technischen Umgebungen und Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren. Matrix42 und etwaige unabhängige Drittprüfer sind verpflichtet, alle Informationen, die ihnen während des Audits zur Verfügung gestellt oder offengelegt werden, vertraulich zu behandeln. Matrix42 trägt alle Kosten im Zusammenhang mit solchen Audits, es sei denn, das Audit ergibt eine Nichteinhaltung der Matrix42-Bedingungen in Bezug auf die Nutzung der Produkte und Funktionen, auf die in dieser Lizenzbeschreibung oder der Spezifikation, der diese beigefügt ist, Bezug genommen wird; in diesem Fall trägt der Kunde die Kosten des Audits.