

## ERGÄNZENDE BEDINGUNGEN ZU PRODUKTEN

Diese Ergänzenden Bedingungen gelten für alle Subscription Services (wie in den AGB definiert) und sind wesentlicher und untrennbarer Bestandteil des Vertrages zwischen dem Kunden und Matrix42 über die Erbringung von Subscription Services durch Matrix42, unabhängig davon, ob die Subscription Services von Matrix42 oder einem Channel Partner bezogen werden.

### DEFINITIONEN

Zusätzlich zu den Definitionen in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Matrix42 haben die folgenden Ausdrücke die nachstehend angegebene Bedeutung (und wo es der Kontext zulässt, schließt der Singular den Plural ein und umgekehrt):

**"KI-gestützte Funktionen"** bedeutet jede Funktion des Produkts/der Produkte, die künstliche Intelligenz ("KI") beinhaltet, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Verarbeitung natürlicher Sprache ("NLP") und generative KI ("GenAI"), wie im alleinigen Ermessen von Matrix42 definiert;

**"Kostenloses Produkt"** bezeichnet eine Subscriptionlizenz, die dem Kunden für einen begrenzten Zeitraum zum Zweck des Testens, der Evaluierung, des Nachweises, der Erprobung oder auf einer anderen kostenlosen Basis gewährt wird;

**"Produkt"** bedeutet jede Software, Software von Drittanbietern oder Subscription Service mit Ausnahme von fortlaufenden Professional Services.

### A.1 Umfang der Subscriptionlizenz

**A.1.1** Wie aus dem jeweiligen Bestellformular oder Angebot ersichtlich, werden die folgenden Definitionen verwendet, um den genauen Umfang der Subscriptionlizenz zu definieren, die dem Kunden für die Nutzung der Produkte gewährt wird:

Begriff	Definition und verwandte Begriffe
Action Credit	<p>Ein „Action Credit“ ermöglicht es den Nutzern, eine Aktion durchzuführen, die als ein Klick eines Nutzers auf die Schaltflächen „Autokorrektur“, „Automatisch generieren“, „Zusammenfassen“, „Automatisch vervollständigen“, „Klassifizieren“ oder „Generieren“ oder eine gleichwertige manuelle oder automatisierte Aktion innerhalb der bereitgestellten Funktionen definiert ist, wie von Matrix42 nach eigenem Ermessen berechnet.</p> <p>Die vereinbarte Menge an monatlichen Action Credits kann von jedem lizenzierten Matrix42-Nutzer des Kunden während eines Zeitraums von maximal zwölf (12) Monaten verbraucht werden, beginnend mit dem ersten Tag eines jeden Monatszeitraums, gerechnet ab dem ersten Tag der Gültigkeit des Bestellformulars, vorausgesetzt, der Kunde hat zu jeder Zeit die genannte Menge an Action Credits für die betreffende Funktion abonniert. Alle Action Credits, die in möglichen kostenlosen Produkten enthalten sind,</p>

	<p>verfallen automatisch beim Kauf von bezahlten Action Credits.</p> <p>Übersteigt die Gesamtzahl der verbrauchten Action Credits das vereinbarte Kontingent für einen bestimmten Kalendermonat, informiert Matrix42 den Kunden. Die zu viel verbrauchten Action Credits werden von der Gesamtzahl der verfügbaren Action Credits für den folgenden Kalendermonat abgezogen. Sollte diese Reduzierung jedoch dazu führen, dass keine Action Credits mehr zur Verfügung stehen, hat Matrix42 das Recht, alle Funktionen, die Action Credits verbrauchen, zu sperren.</p>
	<p>Bleibt die Gesamtzahl der verbrauchten Action Credits unter der vereinbarten Quote für einen bestimmten Kalendermonat, werden die nicht verbrauchten Action Credits der Gesamtzahl der verfügbaren Action Credits für den folgenden Kalendermonat hinzugefügt.</p> <p>Am Ende ihrer Gültigkeit oder der Abonnementlaufzeit verfallen alle verbleibenden Action Credits automatisch, wodurch der Saldo der Action Credits auf "0" gesetzt wird. Sollte der Saldo der verbrauchten Aktionsgutschriften am Ende des 12-Monats-Zeitraums negativ sein, stellt Matrix42 dem Kunden die überschüssigen Action Credits mit der Gebühr für die überzähligen Nachrichten in Rechnung, wie es im Bestellformular angegeben ist, oder, falls dort nicht vereinbart, gemäß den jeweils gültigen Listenpreisen von Matrix42.</p>
Aktiver Verwaltungsdatensatz	<p>Ein "aktiver Verwaltungsdatensatz" ist ein Begriff, der Geräte ergänzt. Er umfasst Daten für Geräte oder mobile Endgeräte, die im Bereich des Kunden vorhanden sind und für die ein Datensatz in einem Produkt existiert. Er gilt als aktiv, wenn der Kunde nicht nachweisen kann, dass das Gerät gestohlen oder verschrottet wurde, defekt ist oder anderweitig den Verfügungsbereich des Kunden verlassen hat. Im Falle von Endnutzern umfasst ein Verwaltungsdatensatz alle in der Matrix42-Datenbank erfassten Endnutzer. Der Datensatz gilt als aktiv, wenn der Kunde nicht nachweisen kann, dass ein Endnutzer nicht mehr für den Kunden tätig ist.</p>
Asset	<p>„Asset“ bezeichnet jede Recheneinheit oder Infrastrukturkomponente zur Erfassung, Verarbeitung oder Darstellung von digitalisierten Informationen, die – unabhängig davon, wer Eigentümer des Geräts ist – im Verfügungsbereich des Kunden existiert und für die in der Software der Matrix42 ein aktiver Verwaltungsdatensatz besteht. Dabei ist es unerheblich, ob eine Recheneinheit virtualisiert betrieben wird. Beispiele für Assets: Server, Desktop Computer, Notebook Computer, Thin Client, Tablet, Smartphone, Handheld, Netzwerkspeicher, Netzwerkdrucker, Netzwerkrouter, Netzwerk-Switch. Nicht als Asset gelten Peripheriegeräte (zum Beispiel Monitor, Arbeitsplatzdrucker, mobiles Speichergert) sowie sonstige IT Objekte (zum Beispiel SIM Karte oder universelles Asset).</p>
Concurrent User	<p>Ein "Concurrent User" erlaubt eine gleichzeitige Verbindung einer natürlichen Person oder eines technischen Nutzers zu den Produkten.</p>

Connector	<p>Ein "Connector" ist ein Zielsystem oder eine Anwendung, die mit der Matrix42-Lösung des Kunden verbunden ist, einschließlich anderer Matrix42-Lösungen.</p> <p>Die in der Benutzerlizenz enthaltene Nutzung (Transaktionen) wird gemäß der Fair-Use-Policy ("FUP") definiert, die in der Service Description und der Produktdokumentation näher erläutert wird. Bei Überschreitung der FUP kann Matrix42 dem Kunden eine Gebühr für die nächste Stufe ab dem Tag der Überschreitung bis zum Ende der Lizenzdauer in Rechnung stellen.</p>
Core	<p>Ein "Core" hat die von Microsoft auf seiner Website und/oder in seiner Produktdokumentation angegebene Bedeutung. Dies wird in Verbindung mit Microsoft Server Foundation-Produkten wie MS SQL Server verwendet, die Produkte von Drittanbietern sind.</p>
Gerät	<p>Ein "Gerät" ist jedes Computergerät, das zur Erfassung, Verarbeitung oder Anzeige digitalisierter Informationen verwendet wird, das unabhängig davon, wer Eigentümer des Geräts ist, im Tätigkeitsbereich des Kunden vorhanden ist und für das ein aktiver Verwaltungsdatensatz in der Datenbank existiert.</p> <p>Matrix42 Software. Beispiele für Geräte: Server, Desktop-Computer, Notebooks, Thin</p>
	<p>Clients, Tablets, Smartphones, Handheld-Geräte. Infrastrukturgeräte (wie z. B. Netzwerkdrucker, Router, Bridges oder Hubs), Peripheriegeräte (wie z. B. Monitore, Desktop-Drucker oder mobile Speichergeräte) und andere IT-Objekte (wie z. B. SIM-Karten oder universelle Geräte) gelten nicht als Computergeräte.</p>
Endnutzer	<p>Ein "Endnutzer" ist jede Person, mit der der Kunde bei der Nutzung der Produkte interagiert.</p>
Umgebung	<p>Eine "Umgebung" bezieht sich auf eine bestimmte Einrichtung oder Konfiguration, in der Software oder Subscription Services ausgeführt werden. Verschiedene Umgebungen können Test-, Entwicklungs-, Produktions- oder andere Arten von Umgebungen umfassen.</p>
FireScope CI	<p>Ein "FireScope CI" (Configuration Item) ist jede netzwerkbasierte Komponente, die überwacht und/oder verwaltet wird, um einen IT-Service bereitzustellen, wie z. B. ein virtueller oder Host-Server, Computer, Laptop, Router, Switch, Speichermedium oder anderes. Wenn FireScope, ein Software- oder Subscription Service von Matrix42, ein Gerät entdeckt, indem das Gerät mit seiner IP-Adresse antwortet und FireScope dieses Gerät fortan überwacht, ist es ein gezähltes FireScope CI. Werden bestimmte Arten von FireScope CIs entdeckt, aber der Kunde entscheidet sich dafür, sie nicht zu überwachen, indem er sie deaktiviert, z.B. IP-Telefone, werden sie nicht als FireScope CIs im Rahmen der Subscriptionlizenz gezählt. Netzwerkbasierende Elemente werden als ein FireScope CI für jede IP-Adresse gezählt.</p>
Identität	<p>Eine "Identität" ist definiert als jeder aktive Nutzer der Matrix42 IGA-Lösung, unabhängig von der Art der identifizierbaren Nutzeridentität, einschließlich, aber nicht beschränkt auf interne, externe und technische Nutzer. Darüber hinaus gilt ein Benutzer als aktiv, wenn der Status der Benutzerdatenkarte innerhalb der Matrix42 IGA-Lösung aktiv ist oder sich in einem anderen Status befindet, der auf aktiv hinweist.</p>

Installation	Eine "Installation" ist eine einzelne Betriebsumgebung, die für die Bereitstellung und Nutzung der lizenzierten Software vorgesehen wurde.
Integration	Eine "Integration" ist ein Zielsystem oder eine Anwendung, die mit der Matrix42-Lösung des Kunden verbunden ist, einschließlich aller anderen Matrix42-Lösungen.
Named User oder Agent	„Benannter Nutzer" oder „Agent" bezeichnet eine bestimmte natürliche Person oder einen bestimmten technischen Nutzer, der zur Nutzung der Produkte berechtigt ist. Die Nutzung der jeweiligen Matrix42-Anwendungen und -Services ist auf genau diese benannte natürliche Person oder diesen technischen Nutzer beschränkt. Diese Art der Lizenz ist nur für Personen erforderlich, die mit den Verwaltungsoberflächen von Matrix42 arbeiten. Endnutzer sind nicht eingeschlossen.
NLP-generierte Benutzernachricht	Eine „NLP-generierte Benutzernachricht" ist definiert als eine automatisch generierte Nachricht, die durch ein in eine Matrix42-Software oder einen Subscription Service integriertes natürliches Sprachmodell ("NLP") erzeugt wird.
Oracle-Database-Instance	"Oracle-Database-Instance" ist jede in Drittsoftware oder Produkten enthaltene Oracle-Datenbank, die durch eine eigene ORACLE_SID (kurz: SID) eindeutig identifiziert wird. Eine Datenbankinstanz ist der aktive Teil einer Oracle-Datenbank, der im Arbeitsspeicher (RAM) eines Computers ausgeführt wird. Die Datenbank selbst ist die Datenstruktur, die sich im Dateisystem befindet.
Entferntes Gerät	Ein "Entferntes Gerät" ist ein Zielgerät, das in einer Remote-Sitzung eines Produkts verwendet werden kann.
Server	Ein "Server" ist ein Host-Computer, auf dem die zu verwaltenden Produkte laufen.
Sitzung	Eine "Sitzung" entspricht einer benötigten Lizenz. Um mehrere Sitzungen gleichzeitig laufen zu lassen, wird eine entsprechende Anzahl von Lizenzen benötigt.
System	Ein "System" ist eine ganzheitliche Installation, die aus einem oder mehreren Clients und Servern einschließlich Produkten mit einem einzigen ganzheitlichen Zweck besteht.
Transaktion	Eine "Transaktion" ist eine einzelne API-Anfrage wie GET, PUT, POST, DELETE oder PATCH, die an den REST-API-Service der Matrix42-Lösung gerichtet wird.
(Be)Nutzer	Ein "(Be)Nutzer" ist jede natürliche Person, unabhängig von der rechtlichen Beziehung zum Kunden, für die ein aktiver Verwaltungsdatensatz in dem/den Produkt(en) existiert.
(Be)Nutzer-Nachricht	Eine "Benutzernachricht" ist definiert als eine Nachricht, die vom Endnutzer an den Benutzer des Live-Chat-Produkts gesendet wird.

## A.2 Kostenlose Dienstleistungen

**A.2.1** Matrix42 kann dem Kunden nach eigenem Ermessen bestimmte kostenlose Produkte anbieten. Kostenlose Produkte können sich in verschiedenen Stadien der Entwicklung und des Betriebs befinden und ihre Verwendung kann unvorhersehbar sein. Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass ungeachtet anderslautender Bestimmungen im Vertrag: (1) die Nutzung der kostenlosen Produkte durch den Kunden dem Zweck dient, neue Funktionen zu evaluieren und zu testen und Matrix42 Feedback zu geben; (2) Matrix42 gegenüber dem Kunden nicht verpflichtet ist, (i) die kostenlosen Produkte weiterzuentwickeln oder allgemein verfügbar zu

machen oder (ii) Support für die kostenlosen Produkte zu leisten; (3) der Kunde das alleinige Risiko der Nutzung der kostenlosen Produkte trägt; (4) Matrix42 dem Kunden die kostenlosen Produkte "wie sie sind" zur Verfügung stellt und keine Zusicherungen, Gewährleistungen, Entschädigungen oder Garantien jeglicher Art gibt; (5) Matrix42 hat die alleinige Befugnis und das alleinige Ermessen, die Laufzeit für das Testen und die Evaluierung der kostenlosen Produkte zu bestimmen und diese jederzeit ohne Vorankündigung zu ändern; und (6) Matrix42 behält sich das Recht vor, (i) jedes der kostenlosen Produkte jederzeit und von Zeit zu Zeit ganz oder teilweise, vorübergehend oder dauerhaft einzustellen, mit oder ohne Vorankündigung an den Kunden.

**A.2.2** Soweit gesetzlich zulässig, ist die Gesamthaftung von Matrix42 in Bezug auf kostenlose Produkte ausdrücklich auf 100 EUR für alle Schäden begrenzt.

### **A.3 KI-gestützte Funktionen**

**A.3.1** Der Kunde erkennt an und erklärt sich damit einverstanden, dass Matrix42 jegliches Kundenmaterial für die Zwecke der Bereitstellung, Wartung und Entwicklung von Matrix42-Produkten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf KI-gestützte Funktionen, verwenden darf. Bei der Erfüllung dieser Zwecke kann Matrix42 Daten, die aus verschiedenen Kontexten gesammelt wurden, kombinieren, um dem Kunden ein nahtloseres, konsistenteres und personalisiertes Erlebnis zu bieten, um fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen und für andere legitime Zwecke.

**A.3.2** Der Kunde nimmt ferner zur Kenntnis, dass Matrix42 die Eingabeaufforderungen/Antworten protokollieren und zu Zwecken der Fehlersuche, Verbesserung und Entwicklung seiner eigenen Produkte und Dienstleistungen überprüfen kann, und verpflichtet sich für den Fall, dass die vom Kunden übermittelten Eingabeaufforderungen personenbezogene Daten enthalten, die betroffenen Personen über die Verarbeitung zu diesen Zwecken zu informieren. Der Zugang zu den Kundenanfragen und -antworten wird auf einer strikt bedarfsorientierten Basis eingeschränkt, und alle Personen, die Zugang zu diesen Daten haben, unterliegen der Geheimhaltungspflicht.

**A.3.3** Der Kunde behält alle Eigentumsrechte an seinem Kundenmaterial, das an die Produkte übermittelt wird, und Matrix42 behält alle Eigentumsrechte an allen Systemleistungsdaten, maschinellen Lernalgorithmen und aggregierten Ergebnissen eines solchen maschinellen Lernens.

**A.3.4** Der Kunde erkennt an, dass: (i) bestimmte KI-gestützte Funktionen KI oder generative KI verwenden, wie im Produkt, auf dem entsprechenden Bestellformular oder in der Dokumentation angegeben; (ii) die von generativer KI erzeugten Ergebnisse probabilistisch sind und generative KI als solche ungenaue oder unangemessene Inhalte, einschließlich so genannter Halluzinationen, erzeugen kann; (iii) aufgrund der Natur des maschinellen Lernens die Ergebnisse von generativer KI möglicherweise nicht für alle Kunden gleich sind und die KI-gestützte Funktionen für eine bestimmte Eingabeaufforderung bei allen Kunden die gleiche oder eine ähnliche Ausgabe erzeugen können; (iv) der Kunde sollte die Ausgaben generativer KI auf Genauigkeit und Angemessenheit für den spezifischen Anwendungsfall des Kunden bewerten und überwachen; (v) sofern es nicht aus dem Kontext ersichtlich ist, sollte der Kunde den Endnutzern, die mit den KI-gesteuerten Funktionen interagieren, ausdrücklich mitteilen, dass die Ergebnisse dieser Funktionen nicht menschlichen Ursprungs sind; und bestimmte KI-gestützte Funktionen Modelle von Drittanbietern verwenden, die die Eingabeaufforderungen des Kunden und die Modellausgabe (auf automatisierte Weise oder durch eine menschliche Überprüfung) überwachen können.

### **A.4 Audit-Rechte**

**A.4.1** Matrix42 oder ein von Matrix42 benannter unabhängiger Dritter ist berechtigt, die Nutzung der Produkte, der Subscriptionlizenzen und der damit zusammenhängenden Funktionen, auf die im anwendbaren Vertrag oder in der

Dokumentation Bezug genommen wird, durch den Kunden mit einer schriftlichen Vorankündigung von 14 Tagen mindestens einmal pro Kalenderjahr zu bewerten und zu prüfen, sowie immer dann, wenn Matrix42 einen begründeten Verdacht auf Missbrauch hat, um die Einhaltung der Bestimmungen des Vertrags oder der Dokumentation durch den Kunden sicherzustellen.

**A.4.2** Der Kunde erklärt sich damit einverstanden, Matrix42 oder einem der vorgenannten Drittprüfer zu diesem Zweck Zugang zu den technischen Umgebungen und Räumlichkeiten des Kunden zu gewähren. Matrix42 und etwaige unabhängige Dritte (Auditoren) 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, der Audit ergibt eine Nichteinhaltung des Vertrags oder der Dokumentation; in diesem Fall trägt der Kunde die Kosten des Audits.

## **A.5 Übermäßige Nutzung der On-Premises-Software**

**A.5.1** Eine Nutzung der Software und/oder der Subscription Services über den im Bestellformular und im Vertrag vereinbarten Nutzungsumfang hinaus stellt eine vertragswidrige übermäßige Nutzung der Software dar („Übermäßige Nutzung“). Der Kunde hat Matrix42 jede Übermäßige Nutzung unverzüglich anzuzeigen. Der Kunde hat Matrix42 für die Übermäßige Nutzung eine zusätzliche Vergütung gemäß der jeweils gültigen Preisliste zu zahlen. Die Höhe der Vergütung bemisst sich nach der zum Zeitpunkt des Bekanntwerdens der Übermäßigen Nutzung jeweils gültigen Preisliste von Matrix42. Weitergehende Ansprüche von Matrix42, insbesondere auf Unterbindung der Übermäßigen Nutzung durch technische Maßnahmen, bleiben unberührt.

**A.5.2** Im Falle einer Übermäßigen Nutzung ist Matrix42 außerdem berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von bis zu dem Dreifachen des für die Übermäßige Nutzung zu zahlenden jährlichen Lizenzpreises zu verlangen. Die Geltendmachung weiterer Ansprüche, insbesondere auf Unterlassung oder Schadensersatz, bleibt unberührt.

**A.5.3** Auf Verlangen von Matrix42 hat der Kunde die von ihm genutzte Software mit einer von Matrix42 bereitgestellten Anwendung zu vermessen und das Ergebnis an Matrix42 zu übermitteln. Dabei wird geprüft, ob eine Übermäßige Nutzung vorliegen könnte. Bei begründetem Verdacht auf eine Übermäßige Nutzung kann Matrix42 die Vermessung jederzeit verlangen.

**A.5.4** Dieser Abschnitt A.5 gilt nur, wenn die betreffende Software / die betreffenden Subscription Services vom Kunden gehostet werden (On-Premises-Software).

## **A.6 Unterstützte Softwareversionen**

**A.6.1** Matrix42 kann nach eigenem Ermessen festlegen, für welche Versionen der Software / Subscription Services Wartungs- und Support-Leistungen erbracht werden. Die Liste der aktuell unterstützten Softwareversionen ist unter <https://www.matrix42.com/supported-versions> oder unter einer anderen, von Matrix42 jeweils mitgeteilten Adresse verfügbar.

## **A.7 Hosting**

**A.7.1** Das Bestellformular legt fest, ob die Subscription Services als Cloud Services oder als Software Services bereitgestellt werden. Wenn das Bestellformular oder andere Dokumente auf das Hosting Bezug nehmen, gilt Folgendes: (i) „Cloud“ – die Cloud Services werden von Matrix42 an den Access Point geliefert und von Matrix42 gehostet; (ii) „Cloud Your Way“ oder „Private Cloud“ – die Cloud Services werden in Form des Objektcodes der Software Services im Download-Format bereitgestellt, der vom Kunden in seiner eigenen Systemumgebung gemäß den Spezifikationen von Matrix42 zu nutzen ist. Sofern Matrix42 eine kontinuierliche Remote-Verbindung



Fassung: 2026-07-01

bereitgestellt wird und die sonstigen Bedingungen der Service Description erfüllt sind, erbringt Matrix42 darüber hinaus Support-Leistungen und Wartung, wie in den Service Descriptions festgelegt; und (iii) „On-Premises“ – die Subscription Services werden in Form des Objektcodes der Software Services im Download-Format bereitgestellt, der vom Kunden in seiner eigenen Systemumgebung gemäß den Spezifikationen von Matrix42 zu nutzen ist.