

ANHANG J

Vertragsbausteine und Mustertexte

Zusatzmaterial zum Buch „PREDICTABLE“ von Thorsten Pätzold —
Amazing Agents.

ANHANG J

Vertragsbausteine und Mustertexte

AVV, Service Level, Datenschutz-Hinweise

Dieser Anhang sammelt Bausteine, die Sie als Ausgangspunkt für eigene Verträge nutzen können. Achtung: Diese Texte sind keine Rechtsberatung. Vor Verwendung lassen Sie sie von einem Anwalt prüfen — die DSGVO-Praxis und die Vertragslandschaft entwickeln sich schnell. Was 2024 funktioniert hat, kann 2026 angreifbar sein.

„Verträge sind kein Schutz vor Anwälten. Sie sind ein Schutz vor Missverständnissen mit Anbietern.“

J.1 AVV-Mustergliederung mit Modell-Anbieter

Eine vollständige AVV-Gliederung mit den wichtigsten Klauseln, formuliert als Verhandlungs-Leitfaden. Sie können diese Struktur als Checkliste nutzen, wenn Ihnen ein Anbieter seinen Standard-AVV vorlegt — oder als Ausgangsbasis, wenn Sie selbst formulieren.

§ 1 Gegenstand und Dauer

Mustertext: „Der Auftragsverarbeiter verarbeitet personenbezogene Daten ausschließlich im Auftrag und nach Weisung des Auftraggebers. Gegenstand der Verarbeitung ist die Bereitstellung von KI-Modell-Diensten (Sprachmodell-Inferenz, Embedding-Erstellung, Tool-Anbindungen) zur automatisierten Bearbeitung von Geschäftsvorgängen des Auftraggebers. Dieser Vertrag gilt für die Dauer des Hauptvertrags zwischen den Parteien.“

§ 2 Art und Zweck der Verarbeitung

Mustertext: „Die Verarbeitung umfasst die Übermittlung von Eingabedaten an die Verarbeitungs-Infrastruktur des Auftragsverarbeiters, die Verarbeitung dieser Daten durch das vereinbarte Modell und die Rückgabe der Ergebnisse an den Auftraggeber. Zweck ist ausschließlich die Erfüllung des Hauptvertrags. Eine Nutzung der Daten zu eigenen Zwecken des Auftragsverarbeiters, insbesondere zum Training oder zur Verbesserung eigener Modelle, ist ausgeschlossen.“

Wichtige Verhandlungs-Punkte: Trainings-Ausschluss explizit, Anonymisierungs-Erfordernisse für etwaige Statistiken, Logging-Beschränkungen.

§ 3 Art der personenbezogenen Daten und Kategorien Betroffener

Mustertext: „Verarbeitet werden folgende Kategorien personenbezogener Daten: (a) Stammdaten (Name, Anschrift, Mailadresse, Telefonnummer), (b) Vertragsdaten (Kundennummer, Bestelldaten, Vertragsverhältnisse), (c) Kommunikationsdaten (Inhalt von E-Mails, Chat-Nachrichten), (d) Bewerbungsdaten (Lebenslauf, Zeugnisse, Anschreiben) — soweit im Rahmen der konkreten Anwendung relevant. Betroffene Personenkreise: Kunden, Interessenten, Mitarbeiter, Bewerber, Lieferanten des Auftraggebers.“

§ 4 Pflichten des Auftragsverarbeiters

- *Verarbeitung der Daten nur im Rahmen des Hauptvertrags und auf dokumentierte Weisung des Auftraggebers.*
- *Verpflichtung der Mitarbeiter zur Vertraulichkeit (auch über das Beschäftigungsverhältnis hinaus).*
- *Umsetzung technischer und organisatorischer Maßnahmen gemäß Anlage TOM.*
- *Unterstützung bei der Beantwortung von Anfragen Betroffener und bei der Erfüllung der Rechte Betroffener.*
- *Unterstützung bei Datenschutz-Folgenabschätzungen, soweit der Auftraggeber dies anfordert.*
- *Meldung jeder Datenpanne unverzüglich, spätestens innerhalb von 24 Stunden ab Kenntnis.*
- *Rückgabe oder Löschung aller personenbezogenen Daten nach Vertragsende, nach Wahl des Auftraggebers.*

- *Gestattung von Audits, Vor-Ort-Prüfungen oder Überprüfungen durch unabhängige Dritte.*

§ 5 Sub-Auftragsverarbeiter

Mustertext: „Der Auftragsverarbeiter darf weitere Auftragsverarbeiter (Sub-Auftragsverarbeiter) nur mit schriftlicher Genehmigung des Auftraggebers einsetzen. Eine Liste der zum Vertragsschluss eingesetzten Sub-Auftragsverarbeiter ist als Anlage beigelegt. Bei Wechsel oder Hinzufügung eines Sub-Auftragsverarbeiters informiert der Auftragsverarbeiter den Auftraggeber spätestens 30 Tage im Voraus. Der Auftraggeber kann der Änderung widersprechen.“

§ 6 Datentransfer in Drittländer

Mustertext: „Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Drittländer (außerhalb des EWR) erfolgt nur, wenn die Voraussetzungen gemäß Kapitel V DSGVO erfüllt sind. Bei Übermittlungen in die USA werden die EU-Standardvertragsklauseln (Module 2 oder 3) zugrunde gelegt, ergänzt um eine Transfer-Folgenabschätzung (TIA), die der Auftraggeber jederzeit anfordern kann.“

§ 7 Audit-Rechte

Mustertext: „Der Auftraggeber ist berechtigt, sich von der Einhaltung dieses Vertrags und der TOM zu überzeugen. Dies kann durch (a) Prüfung der vom Auftragsverarbeiter vorgelegten Zertifikate (ISO 27001, SOC 2, BSI C5), (b) eine schriftliche Selbstauskunft des Auftragsverarbeiters auf Anfrage oder (c) eine Vor-Ort-Prüfung mit angemessener Vorankündigung (mindestens 14 Tage) erfolgen. Bei begründetem Verdacht auf Datenschutzverstöße kann die Vor-Ort-Prüfung kurzfristig erfolgen.“

§ 8 Haftung

Mustertext: „Die Haftung des Auftragsverarbeiters richtet sich nach Art. 82 DSGVO und den allgemeinen vertraglichen Haftungsregeln. Eine Beschränkung der gesetzlichen Haftung gegenüber Betroffenen ist ausgeschlossen.“

§ 9 Beendigung

Mustertext: „Bei Beendigung des Hauptvertrags wird der Auftragsverarbeiter alle personenbezogenen Daten des Auftraggebers nach dessen Wahl entweder zurückgeben oder vollständig löschen — einschließlich aller Sicherungs-Kopien, abgeleiteten Daten und Logs, soweit gesetzlich zulässig. Über die Löschung ist eine schriftliche Bestätigung auszustellen.“

VERHANDLUNGS-TIPPS (1) Wenn der Anbieter „Standard-AVV — nicht verhandelbar“ sagt, ist das ein Warnsignal. Seriöse Anbieter verhandeln. (2) Beachten Sie das Trainings-Datenleck: Viele Standard-AVVs erlauben implizit Modell-Verbesserung mit Eingabedaten — explizit ausschließen. (3) Sub-Anbieter-Liste muss aktuell sein. Stand „Erstellt 2024“ ist ungenügend. (4) Audit-Recht: Selbst-Auskünfte sind ok, aber das Vor-Ort-Prüfungs-Recht muss bestehen — auch wenn Sie es nie nutzen werden.

J.2 Service Level Agreements (SLA) — Bausteine

Wenn ein Agent Ihre Geschäftsprozesse trägt, brauchen Sie verlässliche Service Levels. Die folgenden Bausteine sind aus produktiven Setups.

Verfügbarkeit

Mustertext: „Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit von 99,5 Prozent im Monatsmittel, gemessen über synthetische Health-Checks im 5-Minuten-Takt. Geplante Wartungsfenster werden mindestens 7 Tage im Voraus angekündigt und auf maximal 4 Stunden pro Monat begrenzt. Sie zählen nicht in die Verfügbarkeits-Quote, wenn sie zwischen 22:00 und 6:00 Uhr (MEZ) liegen.“

Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Schweregrad	Beschreibung	Reaktionszeit	Wiederherstellung
Schwere 1 — Kritisch	Komplett-Ausfall, geschäftskritisch	30 Minuten	4 Stunden
Schwere 2 — Hoch	Massive Funktions-Einschränkung	2 Stunden	1 Werktag
Schwere 3 — Mittel	Teilweise Einschränkung	1 Werktag	5 Werktage
Schwere 4 — Niedrig	Kosmetische Probleme	5 Werktage	Best Effort

Eskalations-Kette

Mustertext: „Bei Störungen der Schwere 1 und 2 erfolgt eine Eskalation gemäß folgender Kette: (a) Erstkontakt über Standard-Support-Kanal, (b) bei keiner Reaktion innerhalb der Reaktionszeit Eskalation an benannten Account Manager, (c) bei keiner Lösung innerhalb der Wiederherstellungs-Zeit Eskalation an die

Geschäftsleitung des Anbieters. Kontaktdaten der Eskalations-Stufen werden quartalsweise aktualisiert.“

Gutschrift-Mechanismus

Verfügbarkeit	Gutschrift
≥ 99,5 %	0 % (Soll erfüllt)
99,0 % – 99,49 %	5 % der Monatsgebühr
98,0 % – 98,99 %	15 % der Monatsgebühr
95,0 % – 97,99 %	30 % der Monatsgebühr
< 95,0 %	50 % der Monatsgebühr + Sonderkündigungsrecht

J.3 Datenschutzhinweise — Bausteine für die Webseite

Wenn Sie Agenten einsetzen, müssen Sie das in Ihren Datenschutzhinweisen transparent machen — insbesondere bei automatisierten Entscheidungen oder Profiling. Die folgenden Textbausteine sind Anhaltspunkte.

Allgemeiner Hinweis auf Agent-Nutzung

Mustertext: „Zur effizienten Bearbeitung Ihrer Anfragen setzen wir KI-gestützte Assistenz-Systeme ein. Diese Systeme unterstützen unsere Mitarbeiter bei der Klassifizierung, Vorbereitung und teilweise Beantwortung Ihrer Anliegen. Die finale Entscheidung über jede Antwort, jede Vertragsangelegenheit und jede Eskalation trifft ein Mitarbeiter. Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO findet nicht statt.“

Hinweis bei Bewerbungsverfahren

Mustertext: „Eingehende Bewerbungen werden zur Vorqualifizierung durch ein KI-gestütztes System gesichtet. Dieses System extrahiert strukturierte Information aus den Bewerbungsunterlagen (z.B. Erfahrung, Qualifikationen, Sprach-Niveaus) und vergleicht sie mit dem Anforderungsprofil. Die Sichtung erfolgt unter Beachtung der Anti-Diskriminierungs-Regeln des AGG. Sie haben das Recht, eine ausschließlich menschliche Bewertung Ihrer Bewerbung zu verlangen — wenden Sie sich dazu formlos an [Mailadresse].“

Hinweis bei Outreach-Mails

Mustertext: „Diese Mail wurde mit KI-Unterstützung erstellt und vor dem Versand durch einen Mitarbeiter geprüft. Wenn Sie keine weiteren Mails von uns erhalten möchten, klicken Sie hier [Opt-out-Link] oder antworten Sie mit „bitte austragen“ auf diese Mail. Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt auf Grundlage unseres berechtigten Interesses (Art. 6 (1) f DSGVO). Eine Interessenabwägung wurde durchgeführt und ist auf Anfrage einsehbar.“

J.4 Innenverhältnis — Bausteine für eine Betriebsvereinbarung

Wenn Sie einen Betriebsrat haben (oder vertragliche Vereinbarungen mit Mitarbeiter-Vertretern), berührt der Einsatz von Agenten in der Regel die Mitbestimmung. Die folgenden Punkte sollten in einer Betriebsvereinbarung stehen.

- *Zweck und Geltungsbereich: Welche Agenten werden eingesetzt, in welchen Bereichen, mit welchem Ziel?*
- *Auswirkungen auf Mitarbeiter: Welche Aufgaben werden automatisiert? Welche Aufgaben verbleiben? Werden Stellen umgestaltet?*
- *Datenverarbeitung: Welche personenbezogenen Daten werden vom Agent verarbeitet? Wer hat Zugriff auf welche Daten?*
- *Leistungs- und Verhaltenskontrolle: Wird durch den Agent direkt oder indirekt das Verhalten von Mitarbeitern überwacht? (Hier liegt oft die Mitbestimmungspflicht.)*
- *Schulungs-Pflicht: Welche Schulungen erhalten Mitarbeiter, die mit dem Agent arbeiten?*
- *Abschalt-Rechte: Unter welchen Bedingungen kann ein Mitarbeiter den Agenten abschalten oder umgehen?*

- *Eskalations-Pfade: Wo wendet sich ein Mitarbeiter, wenn er Bedenken zum Agenten-Verhalten hat?*
- *Review-Rhythmus: Wie oft wird die Vereinbarung geprüft und ggf. angepasst (üblich: jährlich)?*
- *Beendigungs-Klauseln: Was passiert, wenn der Agent abgeschafft wird?*

PRAXIS-ERFAHRUNG In den meisten Mittelstands-Setups ist die Betriebsvereinbarung die zeitintensivste Hürde — nicht die Technik. Wir empfehlen, den Betriebsrat von Tag 1 einzubinden, transparent über die Pläne zu informieren und keine Überraschungen zu produzieren. Ein gut eingebundener Betriebsrat kann ein Beschleuniger sein. Ein schlecht eingebundener Betriebsrat kann ein Setup um 6 Monate verzögern.

J.5 Vertrags-Bausteine bei Implementierung durch Externe

Wenn Sie Ihr Agent-Setup nicht selbst bauen, sondern einen Implementierer beauftragen, sind die folgenden Vertrags-Punkte besonders wichtig.

Eigentum am Setup

Wem gehört der erstellte Prompt-Code? Die konfigurierten Workflows? Die kundenspezifischen Anpassungen? Mustertext: „Alle im Rahmen dieses Auftrags erstellten Werke (Prompts, Workflow-Definitionen, Konfigurationen, kundenspezifische Skripte) gehen mit Bezahlung der Schlussrechnung uneingeschränkt in das Eigentum des Auftraggebers über. Eine Nutzung dieser Werke durch den Auftragnehmer für andere Kunden bedarf der schriftlichen Zustimmung des Auftraggebers.“

Wartungs- und Support-Verpflichtung

Was passiert nach dem Go-Live? Mustertext: „Nach Go-Live übernimmt der Auftragnehmer für 6 Monate eine Hyper-Care-Phase mit erweiterten Reaktionszeiten (siehe Anlage SLA). Anschließend kann ein laufender Wartungs- und Support-Vertrag mit gestaffelten Service Levels abgeschlossen werden. Bei Nicht-

Abschluss eines Wartungs-Vertrags hat der Auftragnehmer dem Auftraggeber eine vollständige Dokumentation und ein Hand-over-Protokoll zu übergeben, das einen anderen Anbieter befähigt, das Setup zu übernehmen.“

Wissens-Transfer

Mustertext: „Der Auftragnehmer verpflichtet sich, dem Auftraggeber spätestens zum Go-Live eine vollständige Dokumentation des Setups zu übergeben. Diese umfasst: (a) Architektur-Übersicht, (b) Liste aller Prompts mit Versionen, (c) Liste aller Tool-Anbindungen mit Authentifizierungs-Mechanismen, (d) Datenfluss-Diagramme, (e) Notfall-Plan und Wiederherstellungs-Anleitung. Die Dokumentation wird in einem editierbaren Format übergeben.“

Lock-in-Vermeidung

Mustertext: „Das erstellte Setup darf nicht in einer Form gebaut werden, die einen Wechsel des Anbieters unverhältnismäßig erschwert. Insbesondere muss das Setup auch ohne den Auftragnehmer betreibbar sein. Der Auftragnehmer verpflichtet sich, auf Anfrage des Auftraggebers eine Migrations-Unterstützung zu marktüblichen Konditionen anzubieten — auch dann, wenn der Auftraggeber den Anbieter wechseln möchte.“

Performance-Garantien

Mustertext: „Der Auftragnehmer garantiert, dass das Setup nach Go-Live folgende Performance-Werte erreicht: (a) Klassifizierungs-Genauigkeit auf dem definierten Test-Set $\geq X$ Prozent, (b) Reaktionszeit pro Anfrage im Median $\leq Y$ Sekunden, (c) Eskalations-Quote zwischen Z und W Prozent. Werden diese Werte 6 Wochen nach Go-Live nicht erreicht, hat der Auftragnehmer auf eigene Kosten nachzubessern.“

J.6 Nutzungsregeln — Bausteine für interne Anweisungen

Mitarbeiter, die mit Agenten arbeiten, brauchen klare Regeln. Die folgenden Bausteine können in eine Nutzungs-Richtlinie übernommen werden.

- *Was Mitarbeiter dürfen: Den Agenten für die definierten Aufgaben nutzen, Entwürfe sichten und freigeben, Eskalationen melden.*

- *Was Mitarbeiter nicht dürfen: Eigene Prompts an den Agenten geben, die außerhalb der definierten Aufgaben liegen. Sensible Daten (Gesundheit, persönliche Schicksale, vertrauliche Verträge) ohne Freigabe verarbeiten lassen. Die Klassifizierungs-Logik manipulieren.*
- *Was Mitarbeiter melden müssen: Ungewöhnliches Verhalten des Agents, Halluzinationen, fehlerhafte Klassifizierungen, Beschwerden von Empfängern.*
- *Verantwortung: Der Mitarbeiter bleibt verantwortlich für jede ausgehende Kommunikation, die er freigibt — auch wenn der Agent sie vorbereitet hat.*
- *Schulungs-Pflicht: Vor dem ersten Einsatz Pflicht-Schulung von mindestens 4 Stunden, Auffrischung halbjährlich.*
- *Feedback-Pflicht: Mindestens monatlich aktiv Feedback geben — was funktioniert, was nicht, was sollte angepasst werden.*

„Eine Nutzungs-Richtlinie ohne Schulung ist Papier. Eine Schulung ohne Richtlinie ist Folklore. Erst beides zusammen ergibt Praxis.“

Dieses Dokument ist Anhang J zum Buch „PREDICTABLE — Wie KI-Agenten Ihr Business von Spielzeug zu Infrastruktur transformieren“ (Thorsten Pätzold, Amazing Agents, Pirmasens 2026). Verweise auf Kapitel beziehen sich auf das Buch, Verweise auf andere Anhänge auf die übrigen Dokumente des Werkzeugkastens. Alle zehn Anhänge: www.amazing-agents.com/predictable. © 2026 Thorsten Pätzold / Amazing Agents. Alle Rechte vorbehalten.

It's predictable when you do the math.

AMAZING AGENTS

Pirmasens · 2026

www.amazing-agents.com

© Thorsten Pätzold / Amazing Agents. Nur für den persönlichen Gebrauch der Leser:innen von „PREDICTABLE“. Weitergabe an Dritte nicht gestattet.